



Políticas de cuentas

Zoo Inc. Agency



Generales

Términos y Condiciones

Zoo Inc. quiere que cualquier proyecto salga perfecto y que la cuenta quede satisfecha. Somos los primeros que deseamos que la empresa vuelva a confiar en nosotros y/o que hable bien.

Para ello es importante que se entiendan los Términos y Condiciones, y que, si hay cualquier duda, nos lo consultes vía email marketing@zooincagency.com o por vía telefónica al **33 3243 5201**

PRESUPUESTO

Al realizar un presupuesto, este tiene una validez de 30 días naturales. Pasado estos días, Zoo Inc. puede actualizarlo para poder enviarlo a la cuenta de nuevo. Para la aceptación del presupuesto, la empresa debe realizar un primer pago del 70% del total y Zoo Inc. empezará el proyecto.

Zoo Inc. se compromete a realizar el proyecto en el tiempo estimado en el presupuesto aceptado siempre que se cumplan las condiciones por parte de la cuenta, y no surja ningún imprevisto de fuerza mayor.

Zoo Inc. se compromete a mantener estricta reserva de toda la información que intercambiamos durante el desarrollo de este proyecto.

La cancelación unilateral del presente contrato por parte de la marca no supondrá derecho alguno a la devolución por parte de Zoo Inc. de las cantidades aportadas hasta ese momento. Así mismo, Zoo Inc. Se reserva el derecho de exigir a la empresa el resto de las cantidades pendientes de pago si la totalidad o parte del proyecto ya ha sido desarrollado o producido.

Si la cuenta desea finalizar el proyecto en un término de tiempo en el que Zoo Inc. no puede realizar en el tiempo natural para su realización, puede solicitar un “pedido exprés” y que tiene un incremento del 50% sobre el presupuesto.

Si la cuenta estima oportuno la finalización o anulabilidad de los servicios prestados y contratados con la empresa en cuanto alojamiento, mantenimiento y dominio asociado al proyecto web, la empresa le facilitará el traslado del dominio propiedad de la cuenta, y el diseño de la página web (PSD), nunca el código, ya que es expresa propiedad de Zoo Inc. que realiza una sesión durante el contrato de mantenimiento.



Acuerdo de trabajo

COMUNICACIÓN

El horario de atención de Zoo Inc. Agency es de **lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.**

La empresa acepta que la comunicación será de manera constante y por medio de Microsoft Teams, donde tendrá su propio canal y actualizaciones constantes del desarrollo del proyecto. La cuenta podrá descargar la aplicación móvil o el programa de computadora (o ambas).

Las videollamadas con el equipo para revisar cambios y avances serán exclusivamente los días lunes, martes y miércoles y se deberán solicitar al menos 3 días hábiles antes.

MATERIAL SUMINISTRADO POR LA CUENTA

La cuenta proporcionará el material necesario y definitivo para la realización del proyecto contratado **antes de iniciar el proyecto.**

Por ejemplo, para una página web: estructura de la web (apartados del menú), el contenido (textos, imágenes, productos, descripciones), la marca (branding, manual de identidad, logotipo en vectores o HD), etc.

El proyecto no empezará a realizarse si Zoo Inc. no tiene el material necesario.

CORRECCIONES Y/O CAMBIOS ADICIONALES

Durante los 7 días siguientes a la entrega del proyecto, la cuenta puede realizar pequeñas modificaciones (corrección de algún texto o sustitución de alguna imagen) sin coste alguno.

Si estos cambios suponen un coste de realización no contemplado en el presupuesto de Zoo Inc. se consideran cambios adicionales y serán presupuestados.

CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO*

1. Una vez aceptado el presupuesto realizado por Zoo Inc. la empresa debe realizar el primer pago del 70% del total para empezar la realización del proyecto. El pago del 30% restante debe ser efectuado antes de la entrega final.
2. La elaboración de las facturas se realizan durante la primera semana del mes.
3. Si se requiere un ajuste se podrá máximo a dos días de recibir la misma.
4. Para dudas o aclaraciones enviar correo electrónico al área de finanzas. diana@zooincagency.com



Acuerdo de trabajo

5. Los comprobantes de pagos serán enviados por correo electrónico.

6. Las facturas tendrán que ser pagadas con una semana de anticipación al cierre mensual preferentemente.

*Las excepciones sobre el punto anterior serán sujetas sí hubo un acuerdo previo con el área de ventas y/o dirección.

CONDICIONES DE PAGO

Una vez confirmado el cierre con una cuenta nueva, se solicitará enviar los siguientes datos al correo de finanzas:

diana@zooincagency.com

- RFC (cédula fiscal)
- Cuenta / datos bancarios completos
- Correo o datos de la persona encargada de realizar los pagos (contacto únicamente relacionado a facturas y pagos)

El área de finanzas es responsable del seguimiento de las condiciones de pago por lo que se proporciona el correo para cualquier dato o información requerida.

Finanzas por su parte proporcionará en respuesta al correo inicial, con la información solicitada anteriormente, los datos bancarios correspondientes.

Las modificaciones y ajustes de precios derivados de los incrementos con relación a la inflación. Se busca que el apoyo sea mutuo por lo que el incremento se hizo en la menor cantidad posible sin afectar ninguna de las partes.

AJUSTE DE PRECIOS

Basado en las modificaciones actuales o futuras en los cambios del mercado y de precios. Se notificará con un periodo de un mes de anticipación a cada una de las cuentas y representantes de las mismas a través de correo electrónico.

Teniendo como compromiso responder de recibida dicha notificación. De no hacerlo se buscará notificar por un segundo medio sea llamada telefónica o videollamada. Si no se tiene una respuesta se dará por hecho el aviso.

Cada una de las cuentas podrá responder la carta declaratoria y tendrá la posibilidad de realizar comentarios si así lo desea.



Acuerdo de trabajo

METODOLOGÍA DE TRABAJO

Estaremos en todo momento en contacto vía email o Microsoft Teams. Se establecerán reuniones necesarias para el correcto desarrollo del proyecto y la cuenta al firmar este acuerdo de trabajo, acepta ser participativo y brindarle al equipo de Zoo Inc. toda la información que necesite para la correcta realización del proyecto.

Por parte de la empresa, el responsable de responder dudas o consultas sobre el proyecto debe ser siempre la misma persona. Por parte de Zoo Inc. también será así. Si la persona encargada de llevar el contacto hacia Zoo Inc. no es adecuada o no nos brinda la información que necesitamos para el correcto desarrollo del proyecto, Zoo Inc. podrá solicitar a otra persona que cumpla mejor con los objetivos de comunicación.

Zoo Inc. no se hace responsable de cumplir la fecha de entrega final si la cuenta tiene pendiente contestar algún email o entregar posible nuevo material (tanto de texto como de imágenes) que impida la finalización y desarrollo del proyecto.

COPYRIGHT

Zoo Inc. se reserva el derecho de mostrar y compartir el proyecto realizado en el portfolio de su página web www.zooincagency.com, así como en las redes sociales donde tiene presencia (Facebook, LinkedIn, Youtube, Instagram...). De esta manera además la cuenta también conseguirá difusión de su marca, empresa o negocio en las redes sociales.

Si el proyecto realizado es una página web, aparecerá en el pie de página de la web el nombre de Zoo Inc. de manera textual con un enlace a la página web principal de www.zooincagency.com

Los presupuestos realizados se elaboran teniendo en cuenta el compartir el proyecto una vez finalizado tanto en la web de Zoo Inc. como en las redes sociales.

Si la cuenta no desea aparecer en ninguna plataforma, se debe dejar constancia vía email y se cobrará el proyecto sin el descuento realizado en el presupuesto.



Específicas por área

Páginas Web

Antes de iniciar el proyecto, la cuenta debe enviar a Zoo Inc. toda la información del sitio web y tener una llamada previa con el equipo para aterrizar las ideas y establecer los entregables.

1. Zoo Inc. se compromete a mantener el sitio funcionando correctamente.
2. La cuenta se debe hacer responsable de configurar los correos electrónicos en los computadores o celulares de los empleados de la empresa. El traspaso de correos antiguos debe ser gestionado por la cuenta, Zoo Inc. no se hace responsable de los correos antiguos alojados en el otro servidor.
3. Los sitios web desarrollados por Zoo Inc. tienen que estar hosteados o alojados en nuestros servidores para su correcto desempeño, seguridad de la información y funcionamiento del CMS que viene incluido con cada sitio web. Por estos motivos, no nos hacemos responsables por sitios alojados en otros servidores o pérdidas de información.
- 4 Una vez que un sitio web estándar haya sido entregado, éste no se puede transformar en un sitio E-commerce, multi productos, multi servicios o similar. Si se quiere cambiar a esta estructura se debe hacer una cotización dependiendo el requerimiento.

5.- Nuestros servicio comienza el día que recibamos toda la información, fotografías y datos necesarios para el sitio web.

6.- Si una empresa decide comprar el dominio por su parte, el cliente se hace responsable de su administración y renovación.

Condiciones de Pago

- 1.- Zoo Inc. cobrará por adelantado un 70% del precio total del proyecto encargado por la cuenta. El 30% restante la empresa lo abonará en la fase de pruebas del proyecto (Fase 5- Fases del Proyecto WEB).
- 2.- Zoo Inc. no empezará ningún proyecto hasta que la cuenta haya abonado el 70% inicial ni entregará los archivos de ningún proyecto hasta que haya recibido el pago del 30% final.

No hay devolución de dinero si ya se trabajó o se empezó el proyecto.



Específicas por área

Redes sociales

Días de entrega de temas para contenido:
15 del mes anterior

1- La cuenta debe comprometerse a contestar y revisar todo el contenido que Zoo Inc, envía para revisión, siendo el caso principalmente de redes sociales, donde se deben enviar los temas los días 15 del mes anterior y hacer las revisiones y aprobaciones del contenido antes de que inicie el mes que se publicarán.

2.- Los artes gráficos serán publicados previa aprobación de la cuenta. Si la empresa no aprueba las publicaciones y no da seguimiento, Zoo Inc. no publicará el contenido no aprobado ese mes. Zoo Inc. no se hará responsable de que falten publicaciones o no se alcancen las metas mensuales si la cuenta no aprobó previamente el contenido.

3.- La cuenta tendrá para aprobar las piezas gráficas y el contenido a publicar 48 horas después de haber sido enviado por Zoo Inc.

4.- Los artes gráficos realizados son especialmente para la marca en función.

5.- Cualquier cambio que surge post aprobación de los artes gráficos será considerado como una pieza gráfica adicional y tendrá costo extra.

6.- Nuestro horario de trabajo es de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm.

7- Las dimensiones de los artes gráficos son trabajados en función a una red social.

8.- Todos las piezas gráficas o diseños que no comprendan la gestión de la red social tendrá un costo adicional.

9- Zoo Inc. no se hace responsable de pérdidas de información o alteración en las cuentas administradas.

10- Todos los diseños y piezas gráficas creadas serán propiedad de la marca administrada, sin derecho a ser usadas en otras plataformas sin previa aprobación de la cuenta.

11- Zoo Inc. se compromete a resguardar de manera confidencial los datos y contenido de las cuentas administradas (Contraseñas, Datos personales, Números de teléfonos, etc.).

12- Zoo Inc. se compromete a realizar piezas gráficas de nivel profesional.

13- Recordatorio: El servicio de redes sociales es un servicio prepagado que debe de ser cancelado antes del inicio del servicio.

No hay devolución de dinero si ya se trabajó o se empezó el proyecto.



Específicas por área

Branding y diseño gráfico

Zoo Inc. diseña 3 propuestas de logotipo, la cual tendrá hasta 5 modificaciones. Una modificación total se considera un logo nuevo que debe pagarse por separado. Para las modificaciones se fijará una nueva fecha de entrega, de mínimo 5 días ya que implica un nuevo cálculo de tiempo para la revisión del logo.

Al realizar el pago, se debe enviar el comprobante POR EMAIL. Una vez confirmado, se enviará el brief para conocer la marca a fondo. No se empezará a diseñar ni se asignará fecha al proyecto hasta que se reciban todas las respuestas, y se confirme que no falte detalle alguno. El tiempo se empieza a contar una vez confirmadas las respuestas.

– La información de la marca debe ser POR ESCRITO VÍA EMAIL. No por audios de WhatsApp, ni llamadas, ni videos.

– Si tu competencia tiene un logo al que no te quieres parecer, por favor notifícalo. Solo el cliente conoce a fondo su mercado y las marcas que puedan ser parecidas a la suya.

– Es IMPRESCINDIBLE tener contacto con el dueño de la empresa y por ende de la marca. Es la única garantía para un proceso de comunicación efectiva.

– El contacto hará por correo o Microsoft Teams, horario de Lun-Vie de 9 am a 6 pm.

– Para cualquier diseño, el tiempo requerido para cambios y modificaciones se realizará en un plazo de 48 horas hábiles (aplican restricciones).

– Si por alguna razón la marca requiere más tiempo, Zoo Inc. se reserva el derecho de fijar una nueva fecha no mayor a 5 días posteriores a la primera fecha indicada. Para tal propósito la cuenta será notificada. Si una cuenta requiere nombre de marca, la fecha de entrega indicada será la del NOMBRE y luego se fijará otra para el LOGO.

– Los derechos de explotación de marca son de la cuenta una vez entregado el logo. Zoo Inc. se reserva el derecho de mostrar los logos en sus redes sociales, página web u otros medios con el único fin de exhibirlos como portafolio, previa autorización del cliente.

– Al contratar el servicio de un especialista, es necesario que la cuenta entienda la importancia de confiar y permitirse ser asesorado.

Al hacer la compra, la cuenta asume haber leído, entendido y aceptado todas estas condiciones depositando su confianza en el profesionalismo y lineamiento creativo de Zoo Inc.

No hay devolución de dinero si ya se trabajó o se empezó el proyecto.