

## **Alcance y descripción del servicio**

### **PRESENCIA ONLINE**

# IPLAN

## 1. Introducción

1.1 El servicio PRESENCIA ONLINE (el Servicio) tiene por objetivo la difusión de empresas, marcas, organizaciones, personas, productos y servicios en internet a través de las plataformas publicitarias Google Adwords y Facebook Ads.

1.2 El CLIENTE al contratar el Servicio autoriza y delega en IPLAN la tarea de exponer, anunciar, publicitar y/o difundir en internet anuncios de texto o gráficos en internet, en representación del CLIENTE, su empresa, marca, producto o servicio por medio de las plataformas publicitarias Google Adwords y/o Facebook.

## 2. Descripción General y Alcance

### 2.1 Descripción General

Presencia Online			
INVERSIÓN PUBLICITARIA	GOOGLE ADWORDS	Importe sujeto a decisión del CLIENTE. Ver Tabla 2.12.	
	FACEBOOK	Importe sujeto a decisión del CLIENTE. Ver Tabla 2.12.	
COMISIÓN PUBLICITARIA	GOOGLE ADWORDS	Ver Tabla 2.12.	
	FACEBOOK		
DISEÑO GRÁFICO	GOOGLE ADWORDS	BANNERS INICIALES	Ver Tabla 2.12 y 2.14.
		BANNERS ADICIONALES	
	FACEBOOK	POSTEOS INICIALES	
		POSTEOS ADICIONALES	
TWITTER y LINKEDIN	POSTEOS ADICIONALES	Ver Tabla 2.12 y 2.14.	
REPORTE PUBLICITARIO MENSUAL	Reporte diario de métricas. Ver 2.20.		

## Inversión Publicitaria y Comisión

### 2.12 Tabla de Inversiones y Comisiones

Inversión Publicitaria	Comisión Publicitaria	Piezas Gráficas Sin Cargo
Desde 3.000 ARS	17%	3
Desde 8.000 ARS	16%	3
Desde 15.000 ARS	15%	4
Desde 50.000 ARS	14%	5
Desde 90.000 ARS	13%	5
Desde 120.000 ARS	12%	5
Desde 150.000 ARS	11%	8

Los precios no incluyen impuestos y pueden variar en cualquier momento siendo notificado el CLIENTE con 30 días de anticipación.

[1] La inversión publicitaria es el valor dinerario que el CLIENTE, en caso de optar por realizar publicidad, deberá abonar por anticipado de dos maneras posibles:

1) **Abono a IPLAN:** Mediante la cancelación de una factura de pronto pago que será emitida una vez que IPLAN reciba la Solicitud de Servicios del CLIENTE y cada vez que el CLIENTE manifiesta la voluntad de volver a realizar una inversión publicitaria. Su vencimiento operará a los 7 días corridos contados a partir de su emisión.

2) **Abono directo a la plataforma publicitaria:** Si el cliente ya tiene una cuenta publicitaria puede optar por abonar la inversión publicitaria directamente a la misma (Google Adwords, Facebook Business) mediante la integración de su tarjeta de crédito o a través de Pago Mis Cuentas.

[2] La comisión publicitaria es porcentaje de la inversión publicitaria del CLIENTE que IPLAN tendrá derecho a percibir, en forma adicional, como contraprestación del servicio.

[3] Las piezas gráficas sin cargo son Posteos Publicitarios para Facebook, Twitter, LinkedIn y/o banners para Google Adwords.

### 2.13 Piezas gráficas sin cargo

Dentro de los 5 días hábiles de abonada la primer factura por Inversión Publicitaria y Comisión Publicitaria se diseñarán las piezas gráficas (Diseño Gráfico) sin cargo. Una vez entregadas y a partir de allí, cualquier pieza gráfica adicional tendrá un costo expresado en la Tabla de Precios Diseño Gráfico punto 2.14. La cantidad de piezas gráficas sin cargo a entregar dependerá del monto de la Inversión Publicitaria efectuada por parte del Cliente.

## 2.14 Precios Diseño Gráfico

Pieza Gráfica	Precio
POSTEO EN FACEBOOK y TWITTER (x1)	110 ARS
BANNERS GOOGLE ADWORDS (x8)	150 ARS

Los precios no incluyen impuestos y pueden variar en cualquier momento siendo notificado el CLIENTE con 30 días de anticipación.

## 2.15 Plataformas publicitarias

- Se entiende por plataforma publicitaria a:
  - GOOGLE ADWORDS: <http://adwords.google.com/>
  - FACEBOOK ADS o BUSINESS: <https://business.facebook.com/>
  - LINKEDIN ADS: <https://business.linkedin.com>
  - TWITTER ADS: <https://business.twitter.com/>

## 2.16 Vigencia del Servicio

Una vez recibida la Solicitud de Servicios, IPLAN emitirá una factura de pronto pago con vencimiento a los 7 (siete) días corridos contados desde su emisión. El servicio entra en vigencia dentro de los 5 días hábiles contados a partir del pago total de la factura de pronto pago. El pago de la factura autoriza a IPLAN a comenzar a consumir la inversión publicitaria en representación del CLIENTE hasta agotar el monto de la inversión. En ningún caso IPLAN comenzará a efectuar inversión alguna si el CLIENTE no hubiera cancelado la factura por el monto total de la factura.

## 2.17 Consumo de Inversión

IPLAN efectuará sus mejores esfuerzos para consumir la inversión publicitaria en un 100% dentro del mes en el cual el CLIENTE hubiera manifestado su intención de que la inversión sea realizada. No obstante, si por circunstancias ajenas a IPLAN, variables no ponderables del mercado, factores imprevisibles de la demanda, diferencias en la cantidad de días del mes y/u otros factores el monto total de la inversión publicitaria no se logre consumir en su totalidad, esto no generará responsabilidad alguna de IPLAN y no existirá derecho a indemnización ni compensación alguna en favor del Cliente. En el caso en que existiera un *excedente* (sobrante) del monto de la inversión publicitaria una vez finalizado el mes, el CLIENTE podrá optar por dos alternativas:

- Si el CLIENTE deseara continuar invirtiendo en publicidad online, el excedente del mes anterior quedará A CUENTA para ser utilizado en el mes en curso.
- Si el CLIENTE hubiera abonado la inversión publicitaria a través de IPLAN (factura pronto pago) y no deseara continuar invirtiendo, podrá solicitar una nota de crédito por el monto del excedente del mes anterior y por el porcentaje de comisión publicitaria proporcional a dicho excedente.

## 2.18 Distribución del consumo de la inversión

El consumo de la inversión publicitaria se realizará únicamente en días hábiles. La distribución del consumo de la inversión será determinada por IPLAN, a su solo criterio, pudiendo administrarlo según la mejor conveniencia, el contexto del mercado y las posibilidades técnicas de las plataformas.

IPLAN estará autorizado a pausar y/o activar campañas publicitarias según sea necesario y sin previo aviso al CLIENTE.

IPLAN se compromete únicamente a realizar sus mejores esfuerzos para lograr consumir el monto total de la inversión publicitaria dentro del mes en que hubiera sido solicitado por el CLIENTE. En ningún caso se entenderá que IPLAN está obligado a consumir un monto diario determinado y/o mantener un ritmo constante de inversión tomando como base un proporcional de los últimos consumos efectuados, siendo absolutamente discrecional por parte de IPLAN la decisión de cómo efectuar la inversión publicitaria a lo largo del mes.

## 2.19 Consumo por click

La acción de hacer un CLICK en un anuncio publicitario (de cualquier formato) por parte de cualquier usuario que se encuentre navegando en internet genera un cargo/consumo que se irá descontando del monto total de la inversión publicitaria efectuada por el CLIENTE. Cada CLICK puede tener un precio único y distinto a todos los demás. Cada vez que un anuncio publicitario aparece se genera una "puja" ya que el mismo compite contra otros anuncios de otros anunciantes. El precio de cada click es el resultante de esa puja. IPLAN no garantiza un precio por CLICK determinado sino que operará según las condiciones y variables del mercado en cada momento. Debido a que el precio por CLICK depende de factores externos y ajenos a la gestión de IPLAN, el mismo puede variar es decir aumentar y/o disminuir sin previo aviso.

## 2.20 Reporte publicitario

- IPLAN entregará mediante un correo electrónico, a la casilla especificada por el CLIENTE, una URL de planilla de cálculo en donde el CLIENTE podrá visualizar su reporte de métricas en forma diaria.
- El formato estético, la estructura y la información incluida en el reporte queda a criterio de IPLAN y puede ser modificado por IPLAN a su exclusivo criterio sin previo aviso.
- El CLIENTE declara que tiene conocimiento que el reporte no es un documento libre de errores, y que podría contener algún dato equivocado. En caso de que el CLIENTE detecte algún error en el reporte se compromete a notificarlo a IPLAN en forma inmediata a fin de que éste pueda subsanar dicho error y volver a enviar el reporte corregido.

## 2.21 Cuentas Publicitarias

La provisión del Servicio incluye la creación y administración de Cuentas Publicitarias necesarias así como también la creación por parte de IPLAN de las campañas publicitarias.

## 2.22 Creación de Campañas:

Una campaña puede estar compuesta de los siguientes elementos:

- Segmentación de Target - Público objetivo
- Anuncio (Texto - Imagen - Video - Posteo)
- Palabras Clave

## 2.25 Creación de Anuncios

El CLIENTE autoriza a IPLAN a crear anuncios de texto y/o gráficos para ser utilizados en las distintas campañas publicitarias. Así como también, autoriza a IPLAN a realizar cambios en los anuncios en cualquier momento según sea necesario y sin previo aviso.

## 2.23 Anuncios de Texto Google Adwords:

Los anuncios de texto de Google Adwords deberán cumplir con los siguientes lineamientos

<https://support.google.com/adwords/answer/1704389?hl=es-419>

## 2.24 Anuncios Gráficos Google Adwords:

Los anuncios gráficos de GOOGLE ADWORDS (o “banners”), ya sean diseñados por IPLAN o aportados por el CLIENTE, deberán cumplir con los requisitos y especificaciones de GOOGLE ADWORDS:

<https://support.google.com/adwordspolicy/answer/176108?hl=es-419>

## 2.25 Disponibilidad de las plataformas publicitarias

EL CLIENTE expresamente declara que tiene conocimiento que las plataformas publicitarias son servicios de terceros que pueden sufrir cortes de servicio. IPLAN no garantiza la disponibilidad de las plataformas publicitarias.

## 2.26 Rechazo de anuncios

Las plataformas publicitarias aceptan o rechazan anuncios de texto o gráficos según sus políticas publicitarias y/o las normativas de cada territorio, país o ciudad en donde se pretende anunciar. Los anuncios deben ajustarse a las políticas de las plataformas publicitarias y las leyes locales de comercialización de productos y servicios.

El CLIENTE acepta que la publicidad a ser efectuada deberá cumplir con las políticas, requerimientos y/o normativas impuestas por los proveedores de las plataformas publicitarias

## 2.27 Productos y servicios anunciados

Deben ser lícitos, éticos y no deben defraudar o engañar a aquellas personas físicas o jurídicas que los consuman o visualicen o interactúen con anuncios publicitarios del CLIENTE.

EL CLIENTE se compromete a no realizar publicidad sobre servicios, productos y/o empresas y/o utilizar mensajes que pudieran infringir la normativa vigente y/o afectar la moral y/o las buenas costumbres.

## 2.28 Condiciones de uso de plataformas publicitarias

El CLIENTE acepta que las plataformas publicitarias pueden cambiar sus políticas y condiciones de uso en cualquier momento. IPLAN podrá adaptar el alcance del Servicio PRESENCIA ONLINE, de ser necesario, para adaptarse a dichos cambios.

## 2.29 Políticas de Google Adwords

Al contratar el Servicio y/o solicitar la realización de inversión publicitaria el CLIENTE expresamente manifiesta que leyó y por ello conoce y acepta las políticas de Google Adwords que se encuentran publicadas en el siguiente link (y/o las que en el futuro las reemplacen):

<https://support.google.com/adwordspolicy/answer/6008942?hl=es-419>

## 2.30 Políticas de Facebook Business

Al contratar el Servicio y/o solicitar la realización de inversión publicitaria el CLIENTE expresamente manifiesta que leyó y por ello conoce y acepta las políticas de Facebook Business que se encuentran publicadas en el siguiente link (y/o las que en el futuro las reemplacen):

<https://www.facebook.com/policies/ads/>

## 2.31 Acceso a la cuenta de Google Adwords

Si el propietario de la cuenta publicitaria fuera IPLAN, el CLIENTE tiene conocimiento que únicamente podrá tener acceso “Sólo lectura” a la cuenta de Google Adwords si lo solicita a IPLAN. Para consultar información acerca de los niveles de permiso de Google Adwords el CLIENTE puede ingresar en:

<https://support.google.com/adwords/answer/1704346>

IPLAN será el único autorizado para efectuar modificaciones a las campañas publicitarias, el CLIENTE no podrá hacerlo en ningún caso. La cuenta publicitaria se desactiva con la baja del Servicio y el CLIENTE no podrá volver a acceder a la misma una vez inactivado el Servicio.

### 2.32 Acceso a la cuenta publicitaria Facebook Business

Si el propietario de la cuenta publicitaria fuera IPLAN, El CLIENTE tiene conocimiento que únicamente podrá tener acceso “Sólo lectura” / “Analista” a la cuenta Facebook Business si lo solicita a IPLAN. Para consultar información acerca de los niveles de permiso de Facebook Business el CLIENTE puede ingresar en:

<https://www.facebook.com/business/help/442345745885606>

IPLAN será el único autorizado para para efectuar modificaciones a las campañas publicitarias, el CLIENTE no podrá hacerlo en ningún caso. La cuenta publicitaria se desactiva con la baja del Servicio y el CLIENTE no podrá volver a acceder a la misma una vez inactivado el Servicio.

### 2.33 Campañas publicitarias

Si el propietario de la cuenta publicitaria fuera IPLAN, el servicio NO contempla la realización de exportaciones de campañas ante una baja del Servicio y/o pedido del CLIENTE una vez completada la inversión publicitaria.

### 2.34 Creación de cuentas publicitarias

IPLAN creará cuentas publicitarias nuevas en Google Adwords y/o Facebook Business. Si el cliente optara por abonar la inversión publicitaria a través de IPLAN no se utilizarán cuentas publicitarias existentes que hubieran sido creadas por el CLIENTE.

### 2.35 Palabras Clave

El CLIENTE autoriza a IPLAN a conformar listas de “palabras clave” o “términos de búsqueda” asociados a los distintos anuncios. Esas palabras clave se activarán en diferentes búsquedas realizadas por los usuarios Google y YouTube. El CLIENTE también autoriza a IPLAN a modificar dichas listas en cualquier momento, a su sólo criterio y sin previo aviso. En caso de omisión de una palabra clave de relevancia para el CLIENTE dentro de las listas, el CLIENTE podrá notificarlo a IPLAN a fin de que éste pueda subsanar errores y/o agregar las palabras faltantes. La omisión de una palabra clave en ningún caso podrá ser considerado como incumplimiento en la prestación del Servicio.

### 2.36 Implementación de Códigos

IPLAN entregará al CLIENTE algunos de los siguientes códigos, según aplicara el caso:

- Código de Google Tag Manager
- Opcionales
  - Código de Remarketing
  - Códigos de Conversión
  - Píxel de Facebook
  - Código de Google Analytics
  - Código de Google Search Console
  - Otros códigos necesarios

El CLIENTE es responsable de su correcta implementación en su sitio web.

Si un código solicitado por IPLAN no fuere implementado y una o varias métricas dependieran su medición de lo anterior, la métrica no será incluida en el reporte publicitario e IPLAN no podrá hacer un seguimiento - monitoreo de la misma.

### 2.37 Research

IPLAN se encargará de relevar las características generales de la empresa, producto o servicio que el CLIENTE desea promocionar en internet. Para ello, el cliente será contactado por al menos uno de los siguientes métodos:

- **A) Formulario:** IPLAN le enviará al CLIENTE un formulario en donde deberá contestar una serie de preguntas relacionadas con la empresa, servicio o producto que se desea promocionar en internet.
- **B) Contacto telefónico:** IPLAN entrará en contacto con el CLIENTE vía telefónica. El objetivo de la llamada es hacer un repaso general del FORMULARIO y ahondar en detalles y/o agregar información adicional.
- **C) Reunión Inicial:** El CLIENTE podrá solicitar una reunión inicial de relevamiento y entendimiento de su negocio podrá coordinar con el equipo de PRESENCIA ONLINE para llevar adelante dicha reunión en las oficinas de IPLAN (Reconquista 865 3° piso). El día y horario de la reunión quedará sujeto a disponibilidad del equipo de PRESENCIA ONLINE. Bajo estrictas excepciones, el equipo de PRESENCIA ONLINE podrá decidir y optar por trasladarse a las oficinas del CLIENTE si así lo considerara conveniente.

## 3. Centro de Atención al Cliente

3.0 A través del Centro de Atención al Cliente de IPLAN el CLIENTE podrá ingresar reclamos o consultas ya sea ingresando a la página web de IPLAN [www.iplan.com.ar](http://www.iplan.com.ar) (Centro de Ayuda IPLAN) o bien comunicándose al 0800- 345-0000.

3.1 El horario de atención de IPLAN es de **Lunes a Viernes de 9 a 18 horas**, excluidos los feriados, sábados y domingos.

3.2 La comunicación entre IPLAN y el CLIENTE será exclusivamente mediante la vía “telefónica” o vía “correo electrónico / email”. Las reuniones son excepcionales y se llevarán a cabo únicamente a criterio de IPLAN, en cuyo caso se realizarán en las oficinas de IPLAN de acuerdo a la disponibilidad horaria del personal de IPLAN.

## 4. Responsabilidades por parte del Cliente

4.0 El CLIENTE es responsable de propiciar a IPLAN toda la información necesaria, cierta, certera, veraz y oportuna acerca de su empresa, productos y/o servicios que se promocionarán a través de las plataformas publicitarias.

4.1 Si el CLIENTE incurriera en demoras u omisiones en la entrega del material o información necesaria para la prestación del servicio, se ausentara o no respondiera a las comunicaciones telefónicas o vía email, ello no impedirá que IPLAN emita la factura correspondiente y el CLIENTE estará obligado a pagarla, toda vez que el pago del precio es independiente del uso que realice el CLIENTE del Servicio.

4.2 IPLAN no se responsabiliza por fluctuaciones en las ventas de los productos o servicios promocionados del CLIENTE. IPLAN no asegura un resultado concreto y tampoco garantiza un incremento de ventas como consecuencia de la prestación del Servicio y/o la inversión publicitaria que se realice.

4.3 El CLIENTE expresamente declara que la prestación del Servicio y/o la gestión de la inversión publicitaria por parte de IPLAN en ningún caso dará lugar a la existencia entre las Partes de una asociación, sociedad, agencia o mandato. Como empresas independientes, cada Parte cumplirá ante la otra con todas las obligaciones a su cargo y responderá por sus propios actos, los de sus subordinados, empleados, agentes o subcontratistas. La prestación de los Servicios no dará lugar a que exista relación o vínculo laboral entre los empleados de una parte con la otra parte. Las personas que intervengan por cada parte en el marco de la prestación del Servicio, estarán bajo su exclusiva responsabilidad como única empleadora o contratante, siendo de su cargo los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a que haya lugar, así como los honorarios o cualquier otra forma de remuneración.

4.4 El CLIENTE manifiesta que se abstendrá de utilizar imágenes, marcas, logos y/o cualquier tipo de diseño sobre los cuales no posea la propiedad intelectual y/o esté debidamente autorizado por el titular de la misma para ello, y garantiza a IPLAN que todos y cada uno de ellos no violan ni afectan, directa y/o indirectamente, a ningún tipo de marca comercial y/o marca de fábrica y/o patente y/o diseño industrial y/o cualquier otro tipo de derechos intelectuales de terceros y/o cualquier tipo de normas (nacionales, provinciales o municipales) y/o regulatorias. En el caso en que cualquier tercero formulara un reclamo extrajudicial o judicial en contra de IPLAN fundado en la violación de los derechos indicados en esta cláusula, el CLIENTE expresa e irrevocablemente asume la obligación de mantener totalmente indemne a IPLAN frente al reclamo indicado. En el caso en que IPLAN estuviera obligado a abonar suma alguna a un tercero como consecuencia de la violación del presente punto, el CLIENTE deberá reembolsar inmediatamente a IPLAN todos y cada uno de los gastos y conceptos que IPLAN hubiera pagado, con más los intereses correspondientes hasta la fecha de efectivo pago, sin perjuicio de los daños y perjuicios que IPLAN pudiera reclamar al CLIENTE.

## 5. Limitaciones del Servicio

### 5.0 Facebook Fan Pages

- PRESENCIA ONLINE no incluye la moderación de la fan page de Facebook.
- IPLAN no se responsabiliza por comentarios, quejas o denuncias de usuarios de Facebook en la fan page del CLIENTE.
- IPLAN no responde comentarios ni mensajes, quejas ni denuncias de usuarios de Facebook.
- IPLAN no es responsable por ningún contenido, comentario, o elemento gráfico publicado en la Facebook Fan Page que pudiera ofender la moral y/o las buenas costumbres. El CLIENTE será responsable de eliminar, responder o gestionar cualquier comentario, mensaje, o repercusión negativa que pudiera generar cualquier publicación, posteo, mensaje o comentario en la Fan Page del CLIENTE, y expresa e irrevocablemente asume la obligación de mantener totalmente indemne a IPLAN frente a cualquier reclamo de terceros (ya sea judicial y/o extrajudicial). En el caso que IPLAN estuviera obligado a abonar suma alguna a un tercero como consecuencia de la violación del presente punto, el CLIENTE deberá reembolsar inmediatamente a IPLAN todos y cada uno de los gastos y conceptos que IPLAN hubiera pagado, con más los intereses correspondientes hasta la fecha de efectivo pago, sin perjuicio de los daños y perjuicios que IPLAN pudiera reclamar al CLIENTE.

### 5.1 Limitación de responsabilidad

- IPLAN no será responsable por el contenido de la información o datos que sean provistos por el CLIENTE para la prestación del Servicio, exonerando el CLIENTE a IPLAN de toda responsabilidad directa o indirecta que pudiera surgir en razón de cualquier infracción a

las leyes de propiedad intelectual, difamación, calumnia y/o de cualquier otro acto de terceros fuera del control de IPLAN. El CLIENTE mantendrá indemne a IPLAN frente a cualquier reclamo o demanda que éste recibiera, asumiendo la totalidad del pago o importe reclamado o demandado a IPLAN más accesorios y costas.

- En ningún caso IPLAN será responsable por daño emergente (salvo en caso de dolo y/o culpa grave), lucro cesante, o cualquier otra pérdida indirecta que pudiera sufrir el CLIENTE como consecuencia directa o indirecta de la prestación de los Servicios.
- IPLAN no será responsable por los gastos, daños y/o perjuicios de ningún tipo, derivados de interrupción o falla del Servicio, cualquiera sea la causa de los mismos, incluyendo como consecuencia de un hecho conceptualizado como caso fortuito o fuerza mayor.
- La responsabilidad de IPLAN se extenderá como máximo y en cualquier caso, al valor de los tres (3) últimas facturas en concepto de Comisión Publicitaria efectivamente pagadas por el cliente y percibidas por IPLAN.

## 5.2 No exclusividad

Cualquiera de la partes podrá contratar y/o prestar a terceras partes los servicios aquí descritos, no existiendo obligación de exclusividad alguna.

## 6. Condiciones Generales

6.0 El CLIENTE expresamente acepta que será de aplicación a la prestación del Servicio los Términos y Condiciones Generales de Prestación de Servicios de NSS S.A. (los Términos y Condiciones) en todo aquello que no hubieran sido modificados por lo establecido en el presente Alcance de Servicio.

El CLIENTE podrá consultar los Términos y Condiciones vigentes en <http://iplan.com.ar/wps/portal/site/institucional/alcance-de-servicio/>

.....  
Firma del Cliente

.....  
Aclaración

FECHA \_\_/\_\_/\_\_