

# Términos y condiciones

Los presentes términos y condiciones regulan la prestación de los servicios contratados por **EL CLIENTE** a la Sociedad de Responsabilidad Limitada JIRAH GROUP Ltd, domiciliada en 4th Floor, Silverstream House, 45 Fitzroy Street, Fitzrovia, London, W1T 6EB, en adelante denominada **ACELAT**. Al contratar dichos servicios, **EL CLIENTE** reconoce haber sido informado del contenido aquí expuesto y acepta que ha leído y comprendido el alcance, por lo que manifiesta su conformidad con las disposiciones aquí contenidas:

## **ALCANCE DE LOS SERVICIOS:**

**PRIMERO:** ACELAT es una agencia especializada en el ámbito del comercio electrónico, nuestro enfoque se centra en la creación y gestión de tiendas en línea en Amazon. En nombre de nuestros clientes, nos encargamos de abrir, configurar y administrar sus tiendas en Amazon, incluyendo la elaboración de listados de productos, la optimización de la página del producto y la gestión de inventario.

## **INDEPENDENCIA EN DECISIONES ADMINISTRATIVAS DE AMAZON:**

**SEGUNDO:** ACELAT ofrece servicios de gestión y administración de tiendas en línea como una entidad independiente y autónoma. No mantenemos afiliación con ningún Marketplace o plataforma específica. En virtud de ello, aunque ACELAT se compromete a colaborar con El Cliente en todas las etapas de su relación con Amazon, no podemos controlar las decisiones administrativas específicas que Amazon pueda tomar. Por lo tanto, no somos responsables de las decisiones internas que Amazon pueda tomar en relación con la ejecución de políticas o acciones relacionadas con nuestros clientes. EL CLIENTE reconoce y acepta que ACELAT no tiene control sobre las decisiones que Amazon pueda adoptar con respecto a su tienda en línea. No garantizamos el éxito ni resultados específicos en términos de ventas o rendimiento en la mencionada plataforma. Cualquier decisión tomada por Amazon es independiente de nuestra gestión y no puede atribuirse a ACELAT.

## **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR ALMACENES Y PROVEEDORES EXTERNOS:**

**TERCERO:** ACELAT es una empresa que brinda servicios de asesoría y gestión a sus clientes que realizan ventas en línea a través de Amazon, nos esforzamos por trabajar con almacenes confiables y seleccionados cuidadosamente. Sin embargo, reconocemos que garantizar el rendimiento o la capacidad de estos almacenes está fuera de nuestro alcance directo, ya que no mantenemos relaciones comerciales con dichos almacenes. En este sentido, al contratar los servicios de ACELAT los clientes reconocen y aceptan que ACELAT se encuentra exento de responsabilidad por algún daño y perjuicios derivados de conflictos con almacenes externos. Esto incluye aspectos como la calidad de los productos,

la puntualidad en las entregas y los plazos acordados. ACELAT se compromete únicamente a colaborar con sus clientes para resolver cualquier problema que surja durante el proceso, buscando una solución satisfactoria, pero sin ofrecer garantías de resultados.

**CUARTO:** ACELAT, en calidad de empresa independiente, no participa en las negociaciones entre sus clientes y los proveedores externos que estos seleccionen. Asimismo, no obtiene ningún beneficio económico por las ventas realizadas a través de las plataformas de comercio electrónico de sus clientes.

#### **REPRESENTACIÓN Y AUTORIZACIONES:**

**QUINTO:** El cliente reconoce y acepta que ACELAT actúa como su representante y está autorizado para realizar acciones en su nombre frente a Amazon. El cliente se obliga a proporcionar a ACELAT toda la información requerida para la creación y administración de su tienda en línea. Esto incluye realizar acciones en nombre del cliente, como la creación de la tienda en línea, la gestión de los productos y pedidos, la resolución de problemas, entre otros.

**SEXTO:** El cliente autoriza a ACELAT, a negociar con proveedores y almacenes externos que el cliente seleccione en su nombre. Dichas acciones incluyen la determinación de precios, términos de entrega y demás aspectos relacionados con la adquisición de productos y servicios. El cliente se compromete a proporcionar a ACELAT la información necesaria para llevar a cabo estos procesos.

**SÉPTIMO:** El Cliente autoriza a ACELAT a realizar la gestión y negociación para la importación de productos con proveedores chinos, no obstante Acelat se desvincula de cualquier responsabilidad relacionada con los proveedores chinos y los verificadores de calidad. Además, no asumimos responsabilidad por ningún incumplimiento o falla por parte de éstos. En este sentido, ACELAT también se desvincula de toda responsabilidad en alguna negociación directa que el cliente haya realizado con los proveedores externos. Esta exención de responsabilidad se aplica a todas las transacciones y acuerdos comerciales entre las partes involucradas.

**OCTAVO:** El Cliente acepta que ACELAT se reserva el derecho de reutilizar propuestas de proyecto o productos realizados previamente para otros clientes. Sin embargo, garantiza que dicha reutilización no afectará directamente el rendimiento de la tienda o negocio del cliente en el mercado. Si se detectan efectos negativos, ACELAT tomará las medidas oportunas para remediarlo.

**NOVENO:** El Cliente autoriza a ACELAT a realizar la gestión y negociación para la importación de productos con proveedores chinos, no obstante Acelat se desvincula de cualquier responsabilidad relacionada con los proveedores chinos y los verificadores de calidad. Además, no asumimos responsabilidad por ningún incumplimiento o falla por parte de éstos. En este sentido, ACELAT también se desvincula de toda responsabilidad en alguna negociación directa que el cliente haya realizado con los proveedores externos. Esta exención de responsabilidad se aplica a todas las transacciones y acuerdos comerciales entre las partes involucradas.

**DÉCIMA:** El cliente reconoce y acepta expresamente que ACELAT podrá utilizar herramientas automatizadas, incluyendo, pero no limitado a, softwares de seguimiento de inventario y análisis de datos, para gestionar la tienda en línea. El CLIENTE autoriza a ACELAT a recopilar, almacenar, analizar y procesar la información relacionada con dicha tienda, siempre que se respeten las normas de protección de datos personales aplicables.

**DÉCIMA PRIMERA:** El cliente autoriza a ACELAT a realizar ajustes en la cuenta de vendedor en beneficio del mejor rendimiento en Amazon. Estos ajustes pueden incluir:

1. Ajuste de Precios del Producto: ACELAT tendrá la libertad de modificar los precios de los productos según las condiciones del mercado, la competencia y otros factores relevantes.
2. Gasto Publicitario: ACELAT podrá gestionar el gasto en publicidad de la cuenta de vendedor. Esto incluye estrategias de anuncios patrocinados, campañas publicitarias y promociones especiales para aumentar la visibilidad del producto.
3. Puja en Publicidad: ACELAT ajustará la puja en las campañas publicitarias para optimizar el posicionamiento del producto en los resultados de búsqueda y las páginas de productos.

El cliente reconoce que estos ajustes se realizan con el objetivo de mejorar el desempeño de la cuenta de vendedor en Amazon. No obstante, Acelat no puede garantizar resultados precisos en estas campañas publicitarias, por lo que Acelat queda exenta de cualquier responsabilidad, sin embargo nos comprometemos a realizar las gestiones necesarias en todo el proceso.

#### **CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL.**

**DÉCIMA SEGUNDA:** El cliente se compromete y se obliga a no revelar la información, los procedimientos, las técnicas y los métodos que ACELAT utiliza en el marco de la realización comercial entre las partes, incluida la información confidencial y la propiedad intelectual. El cliente declara que conoce el carácter valioso de dicha información y que su revelación o utilización no autorizada causaría graves perjuicios a ACELAT. El incumplimiento de esta obligación facultará a ACELAT para resolver la relación comercial y tomar acciones legales para reclamar los daños y perjuicios ocasionados.

#### **INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL CLIENTE.**

**DÉCIMA TERCERA:** Es responsabilidad del cliente proporcionar a ACELAT toda la información completa, precisa y actualizada para la prestación de los servicios de creación y gestión de su tienda en línea de Amazon. ACELAT está exento de responsabilidad por los errores, omisiones o inexactitudes en la información proporcionada por el cliente.

El cliente se compromete a leer con detenimiento las comunicaciones recibidas por parte de ACELAT y a proporcionar la documentación solicitada para la apertura de la cuenta en Amazon. La documentación

solicitada por ACELAT para este fin es estrictamente necesaria para la apertura de la cuenta en Amazon. En este sentido ACELAT no es responsable si el cliente no posee uno o más requisitos.

#### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

**DÉCIMA CUARTA:** El cliente reconoce y acepta que ACELAT maneja los datos personales del cliente que le proporcione, incluidos, entre otros, los datos de contacto y la información relevante para la creación y gestión de la tienda en línea en Amazon. ACELAT tratará los datos personales del cliente de forma confidencial y los utilizará para los fines vinculados a la prestación de los servicios contratados.

**DÉCIMA QUINTA:** El cliente reconoce y acepta que ACELAT utilizará sus datos personales y de contacto para fines de marketing y promoción de los servicios ofrecidos por ACELAT. En este sentido, ACELAT utilizará esta información respetando la normativa vigente en materia de protección de datos. De la misma manera, el cliente podrá oponerse a recibir comunicaciones comerciales de ACELAT en cualquier momento y por cualquier medio. AceLAT no cederá los datos personales del cliente a terceros sin el consentimiento expreso dado por el.

ACELAT se compromete a mantener la privacidad y seguridad de la información del cliente. Para ello, ACELAT tomará medidas razonables para proteger la información de acceso no autorizado, divulgación o modificación. El cliente, al aceptar los servicios de ACELAT, reconoce y acepta que la empresa puede utilizar la información del mismo únicamente para proporcionar los servicios acordados y para cumplir con sus obligaciones legales y regulatorias. Esta política busca garantizar la confidencialidad y el uso adecuado de los datos del cliente.

#### **INDEPENDENCIA ENTRE LAS PARTES:**

**DÉCIMA SEXTA:** La relación entre ACELAT y el cliente no crea sociedad, agencia o relación de empleo. El cliente es responsable de su actividad comercial y no puede actuar en nombre de ACELAT, ni asumir compromisos en su nombre. ACELAT queda exonerado de responsabilidad por cualquier error, omisión o inexactitud de la información que el cliente le proporcione.

#### **COMUNICACIÓN Y FLUJO DE INFORMACIÓN:**

**DÉCIMA SÉPTIMA:** La comunicación fluida y constante es esencial para garantizar la correcta ejecución del servicio, por lo tanto, ACELAT se compromete a mantener una comunicación activa con El Cliente durante todas las etapas del proyecto. Esta comunicación se llevará a cabo a través de correos electrónicos y mensajería de WhatsApp estipulados al inicio del servicio. En caso de que El Cliente no responda a las comunicaciones, ACELAT enviará hasta tres correos electrónicos solicitando una respuesta. Estos correos contendrán detalles relevantes sobre el proyecto y la necesidad de una pronta comunicación, Si después del tercer correo electrónico ACELAT no recibe respuesta por parte del cliente,

se procederá a suspender el servicio. ACELAT se compromete a notificar al cliente antes de aplicar cualquier suspensión.

**DÉCIMA OCTAVA:** ACELAT entregará al cliente informes periódicos sobre el desempeño de la tienda en línea, los cuales incluirán los datos financieros y el estado del inventario. Dichos informes se elaborarán con información veraz y actualizada, y se remitirán al cliente en los plazos y medios que las partes convengan de común acuerdo.

ACELAT se compromete a proporcionar respuestas oportunas a los correos electrónicos recibidos por parte del cliente. Nuestro objetivo es atender todas las consultas y solicitudes en un plazo razonable. Para garantizar una comunicación eficiente, el cliente se compromete a no enviar múltiples correos electrónicos con la misma solicitud, ya que, el envío repetido de correos con la misma consulta puede generar retrasos y dificultar nuestra capacidad para responder de manera oportuna a todas las solicitudes.

#### **ELABORACIÓN DE LISTADOS E IMÁGENES:**

**DÉCIMA NOVENA:** ACELAT se compromete a elaborar un listado de 8 imágenes y sus variantes en un plazo de 3 días hábiles, contados a partir del momento en que se reciban las imágenes profesionales. No obstante, es importante señalar que el tiempo de entrega podría verse afectado por la carga de trabajo del equipo de diseño gráfico. En caso de que la entrega de las imágenes exceda el período correspondiente a 4 días hábiles, ACELAT se compromete a implementar medidas para mitigar los retrasos ocasionados. Esta política busca garantizar la eficiencia y calidad en la entrega de los servicios contratados.

El cliente se compromete a enviar las imágenes de los productos en formato JPG o PNG, con tamaño mínimo exigido por Amazon de 2000px por 2000px. Para productos que requieran el estampado de un logo, el cliente se compromete a proporcionar el logo en formato vectorial o PNG. ACELAT no se hace responsable por retrasos o inconvenientes ocasionados si el cliente no proporciona la información requerida para el estampado de logos en sus productos.

En el caso de productos que varíen por talla, el cliente debe suministrar la tabla de tallas correspondiente al país de venta del producto. En caso de ofrecer productos con variantes de color, el cliente debe proporcionar el tono exacto del producto para realizar las imágenes. En el caso de productos personalizados, estos deben ser fotografiados por un profesional obligatoriamente.

Para productos que requieran montajes y detalles más elaborados, el tiempo de entrega de las imágenes dependerá de la complejidad de los mismos. Si el cliente requiere la adición de un detalle o texto, debe notificarlo por escrito antes de que comience el trabajo con el producto. De lo contrario, la producción y entrega de las imágenes se retrasará.

**VIGÉSIMA:** ACELAT reconoce y acepta que el cliente puede proponer cambios y/o sugerencias sin que afecte el listado y/o palabras claves incluidas en la publicación. ACELAT queda exento de responsabilidad por las modificaciones realizadas por el cliente, ya sean parciales o completas. Esto incluye cualquier alteración en la publicación original que pueda afectar el rendimiento o desempeño del producto en la plataforma de Amazon. El cliente es el único responsable de las consecuencias derivadas de dichas modificaciones.

#### **OBLIGACIÓN DE PAGO POR PARTE DEL CLIENTE**

**VIGÉSIMA PRIMERA:** El cliente se compromete a efectuar el pago inicial del 50% del proyecto al momento de recibir el catálogo de productos proporcionado por ACELAT. Asimismo, el cliente deberá realizar el pago final del 50% cuando su producto haya sido despachado a los almacenes de Amazon. En caso de contratar el servicio para múltiples productos, el cliente se obliga a efectuar el pago final del proyecto tan pronto como al menos uno de los productos haya sido despachado a los almacenes de Amazon. Esto es independiente de si los otros productos han sido seleccionados, negociados o despachados. ACELAT se reserva el derecho de suspender la actividad comercial si el cliente incumple con el pago de nuestros servicios. Es fundamental que el cliente cumpla con los términos de pago acordados para garantizar una relación comercial fluida y efectiva.

ACELAT se reserva el derecho de suspender de inmediato los servicios en caso de incumplimiento de pago por parte del cliente. Si no se abona la cantidad adeudada antes de la fecha establecida, los servicios serán suspendidos sin previo aviso. No se realizará ningún reembolso por los servicios suspendidos. Se notificará al cliente por correo electrónico sobre la suspensión y las acciones necesarias para reactivar los servicios una vez se haya realizado el pago correspondiente.

#### **RESPONSABILIDAD EN CASO DE PARALIZACIÓN DEL PROYECTO:**

**VIGÉSIMA SEGUNDA:** En virtud del presente acuerdo, el cliente se compromete a seleccionar el producto dentro de un período máximo de 15 días a partir del inicio del proyecto, los cuáles comienzan a contar el día de haber realizado el primer pago. Si el cliente no realiza la selección dentro de este plazo, el proyecto se pondrá en pausa automáticamente. Para activarlo, el cliente deberá pagar la cantidad de 200 dólares americanos.

**VIGÉSIMA TERCERA:** En caso de que el proyecto en cualquiera de sus etapas se paralice debido a una causa imputable al cliente y este no notifique a Acelat del motivo de la paralización o no responda a ninguna comunicación, se considerará que el proyecto ha finalizado. En tal caso, Acelat no emitirá ningún reembolso. Si el cliente desea reactivar el proyecto, deberá pagar la cantidad de 500 dólares americanos.

#### **POLÍTICAS DE REEMBOLSO:**

**VIGÉSIMA CUARTA:** El cliente tiene derecho a solicitar un reembolso dentro de los primeros 5 días laborables después de haber iniciado el servicio, para solicitar un reembolso, el cliente debe enviar una notificación por correo electrónico a nuestro equipo dentro del período especificado. La solicitud debe incluir detalles relevantes sobre el servicio adquirido y las razones para el reembolso. No se realizarán reembolsos fuera del período establecido de 5 días laborables. Además, no aplican reembolsos en los supuestos establecidos en las cláusulas vigésima quinta.

#### **EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD POR CASOS FORTUITOS Y FUERZA MAYOR:**

**VIGÉSIMA QUINTA:** El cliente reconoce y acepta que ACELAT queda exonerado de responsabilidad por cualquier retraso o incumplimiento debido a causas de fuerza mayor o caso fortuito, entre las que se incluyen, a título enunciativo y no limitativo, guerra, disturbios, huelgas, desastres naturales, fallas o averías técnicas, interrupciones en el servicio de Amazon u otros proveedores de servicios. Igualmente, ACELAT queda exonerado de responsabilidad por interrupciones en los servicios de Amazon (programadas y no programadas) que puedan afectar la tienda en línea. ACELAT adoptará las medidas necesarias para reducir el impacto de estas circunstancias y comunicará al cliente la ocurrencia de las mismas. por los medios de comunicación establecidos.

#### **CAMPAÑAS PUBLICITARIAS:**

**VIGÉSIMA SEXTA:** ACELAT se compromete en trabajar estrechamente con el cliente en campañas publicitarias en Amazon, sin embargo está fuera del alcance de Acelat garantizar resultados precisos, además Acelat queda exento de toda responsabilidad por errores o resultados en campañas publicitarias de Amazon en las que el cliente toma parte, realice ajustes o cualquier modificación por cuenta propia.

#### **FINALIZACIÓN ANTICIPADA DE LA RELACIÓN COMERCIAL:**

**VIGÉSIMA OCTAVA:** ACELAT se reserva el derecho de finalizar la negociación o servicio en cualquier estado del proceso, con clientes que tengan un trato abusivo con algún integrante del equipo de nuestra organización. En tales casos, no se realizará ningún reembolso económico. Sin embargo, se notificará por correo electrónico la decisión de finalizar la relación. Estamos comprometidos a mantener un ambiente de respeto y colaboración en todas nuestras interacciones comerciales.

#### **MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES:**

**VIGÉSIMA NOVENA:** ACELAT se reserva el derecho de modificar los presentes términos y condiciones en cualquier momento. No obstante, nos comprometemos a notificar al cliente cualquier modificación en el plazo más breve posible. Estas modificaciones podrán ocasionarse debido a cambios que afecten nuestro negocio, al sector o a la actualización de leyes aplicables