# TÉRMINOS Y CONDICIONES ESPECIALIZADOS PARA MARKETING DIGITAL

BUSTUMEX S.A. DE C.V. | Actualizado 06/2026

Le solicitamos leer cuidadosamente los siguientes Términos y Condiciones Especializados para Marketing Digital (que en adelante y para efectos del presente instrumento se le denominará “TCEMD”), ya que cualquier persona que desee contratar con BUSTUMEX S.A. DE C.V., lo podrá hacer a través de la página web www.bustum.mx, o físicamente en nuestras oficinas sujetándose a las políticas de privacidad y a estos “TCEMD”.

BUSTUMEX S.A. DE C.V. es una sociedad mercantil legalmente constituida y existente de conformidad con las leyes mexicanas, quién en lo sucesivo y para efectos de este contrato se le denominará la “AGENCIA”. El presente instrumento de “TCEMD”, para efectos de la legislación mexicana aplicable, funciona como un contrato de adhesión.

La “AGENCIA” desarrolla servicios a través de la elaboración, modificación y creación de campañas de Marketing Digital (Mercadotecnia Online o Mercadeo en Línea) con el propósito de apoyar a las empresas a que su negocio mejore su imagen y tenga más visibilidad en el mercado, así como a generar confianza en sus clientes proporcionándoles a éstos mayor comunicación y accesibilidad a sus productos o servicios. Esta gestión se realiza con los datos fehacientes y reales que recibimos de usted, por lo que la “AGENCIA” no se hace responsable por errores en la trasmisión de mensajes a través de los diferentes medios de comunicación que utilicemos para hacernos llegar de esta información o por omisión de esta.

Los presentes “TCEMD” están estructurados de acuerdo con lo establecido en la Ley para la Transparencia, Prevención y Combate de Prácticas Indebidas en Materia de Contratación de Publicidad (en adelante LTPCPIMCP). Para los efectos de este contrato y de acuerdo con el artículo 3 de la LTPCPIMCP se entenderá por:

A. Agencia de Medios o Agencia (“AGENCIA”): Persona física o moral cuya actividad principal es la creación, diseño, planificación y ejecución de campañas publicitarias, así como la contratación de espacios publicitarios por cuenta y orden de anunciantes.

B. Anunciante (“ANUNCIANTE”): Persona física o moral en cuyo interés se realiza la publicidad para dar a conocer las características o beneficios de sus productos y/o servicios.

C. Espacio Publicitario: Lugar o tiempo en los Medios de Comunicación en los que se inserta Publicidad, con el propósito de dar a conocer la existencia o características de un producto o servicio para inducir su comercialización a través de cualquier Medio.

D. Medio: Persona física o moral que, por medio de ejemplares impresos, las telecomunicaciones, la radiodifusión, las señales satelitales, el Internet, la fibra óptica, el cable o cualquier otro medio de transmisión, difunda espacios publicitarios.

Estos “TCEMD” rigen el servicio aquí establecido entre el “CLIENTE”, en lo sucesivo el “ANUNCIANTE” y “BUSTUM”, como la “AGENCIA”, comprendiendo los siguientes servicios:

- Paid Campaigns / SEM (Campañas Pagadas en Buscadores y Redes Sociales): desarrollo del contenido para la campaña, manejo de publicación interplataforma y campañas en Google, Facebook, Instagram, YouTube, TikTok y LinkedIn.

• Growth Marketing: implementación de estrategias orientadas al crecimiento acelerado y sostenido del negocio del “ANUNCIANTE” a través de experimentación, análisis de datos y optimización de embudos de conversión.

• Revenue Operations (RevOps): alineación y optimización de los procesos de ventas, marketing y servicio al cliente con el propósito de maximizar los ingresos del “ANUNCIANTE”.

• Implementación de Asistente Comercial de Inteligencia Artificial: diseño, desarrollo e implementación de agentes conversacionales o asistentes automatizados orientados a la gestión comercial y atención a clientes del “ANUNCIANTE”.

• Otros servicios relacionados con Marketing Digital expresamente pactados entre “LAS PARTES” en la cotización correspondiente.

Todo lo anterior, además de lo contemplado en la cotización correspondiente y en el presente instrumento. Los presentes “TCEMD” son aplicables a la totalidad de los servicios aquí descritos, salvo que en la cotización o Carta Contrato se establezcan condiciones particulares para un servicio específico, las cuales prevalecerán sobre las disposiciones generales del presente instrumento únicamente en lo que resulten contrarias o complementarias.

Estos “TCEMD” están sujetos a cambios sin previo aviso; si usted ya contrató con nosotros, los términos y condiciones pactados no serán alterados mientras dure la relación comercial. Los “TCEMD” podrán ser consultados en www.bustum.mx.

El “ANUNCIANTE” reconoce y acepta expresamente que la versión vigente y aplicable de los presentes “TCEMD” en todo momento será aquella publicada en www.bustum.mx/terminos-y-condiciones-mkt-dig al momento de cualquier controversia, reclamación o interpretación del presente contrato, independientemente de la fecha de la contratación original. La continuación del uso de los servicios o la ausencia de manifestación expresa en contrario dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la publicación de cualquier modificación se entenderá como aceptación tácita de los nuevos términos.

Si usted no está de acuerdo con el contenido de estos “TCEMD”, no deberá contratar los servicios profesionales de la “AGENCIA”. Al adquirir servicios de Marketing Digital, usted declara haber comprendido los alcances del presente contrato y, no mediando vicio de consentimiento, dolo ni error, acepta regirse a través de estos “TCEMD”, sin que resten valor a los demás contratos que firme con la “AGENCIA”.

La “AGENCIA” no se hace responsable por terceras personas a las cuales el “ANUNCIANTE” les proporcione las contraseñas de acceso a la administración de sus Redes Sociales, directa o indirectamente, así como las que nos proporcione para el cumplimiento del servicio.

No vendemos sus datos personales ni compartimos información que le identifique directamente, a menos que tengamos permiso expreso del “ANUNCIANTE”.

## I. QUIÉN PUEDE CONTRATAR CON LA “AGENCIA”

Usted NO podrá contratar con la “AGENCIA” si como persona física se le ha privado de sus derechos y/o del uso, goce y disfrute de bienes, productos y servicios en virtud de las leyes de los Estados Unidos Mexicanos o de las leyes de su país de origen o residencia, o si como representante legal o apoderado de una persona moral no cuenta con facultades suficientes para obligar a su representado.

Como persona física actuando en nombre propio deberá ser mayor de edad (al menos 18 años cumplidos si es mexicano, o la mayoría de edad según su país), por lo que al contratar declara bajo protesta de decir

verdad que cuenta con la capacidad y facultades legales para suscribir el presente contrato. Si actúa por una persona moral, declara contar con facultades suficientes para obligarla.

La “AGENCIA” se reserva el derecho de contratar y prestar sus servicios de manera discrecional.

## II. DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

### A. Entrega de la cotización

1. Usted tiene 30 (treinta) días contados a partir de la entrega de la cotización para hacernos llegar su aceptación o modificación. Transcurrido dicho plazo sin respuesta, la cotización se tendrá por rechazada y podrá emitirse una nueva a petición del “ANUNCIANTE”. La “AGENCIA” se reserva el derecho, a su discreción, de hacer válida una cotización vencida.

2. Cualquier cambio significativo, adicional a lo solicitado en la cotización inicial, quedará bajo consideración y criterio de la “AGENCIA” para su inclusión en el proyecto o su cotización independiente.

### B. Aceptación de la cotización y plazo mínimo de contratación

Una vez aceptada la cotización, se procederá al primer pago conforme a la misma y a la firma de la Carta Contrato. Los pagos posteriores deberán realizarse con 15 (quince) días de anticipación al siguiente mes. El plazo mínimo de contratación para clientes nuevos varía según el servicio:

• 2 (dos) períodos mensuales: para Paid Campaigns / SEM, toda vez que la “AGENCIA” requiere el primer mes para la implementación y arranque óptimo de las campañas.

• 3 (tres) períodos mensuales: para Growth Marketing, Revenue Operations e Implementación de Asistente Comercial de Inteligencia Artificial. Dichos servicios comprenden una Fase de Implementación (mes 1 y mes 2: diagnóstico, diseño estratégico, setup, desarrollo y capacitación) y una Fase de Optimización (mes 3), por lo que requieren un mínimo de tres períodos para garantizar resultados óptimos. Concluido el tercer período, el “ANUNCIANTE” podrá rescindir o continuar bajo el esquema de iguala mensual.

• Plazo específico en cotización: para cualquier otro servicio, el mínimo será el que se establezca expresamente en la cotización.

En todos los casos, el plazo mínimo de contratación deberá cubrirse desde el inicio de la relación comercial y no podrá reducirse salvo acuerdo expreso por escrito entre “LAS PARTES”.

### Del pago de implementación

Algunos servicios contemplan un pago de implementación correspondiente a la fase inicial de diagnóstico, configuración, desarrollo y puesta en marcha. Dicho pago, cuando aplique, deberá cubrirse en una sola exhibición previo al inicio del proyecto, o conforme al desglose de la cotización. El pago de implementación no es reembolsable una vez iniciados los trabajos de dicha fase, independientemente de la causa de conclusión de la relación contractual.

### C. Naturaleza de la contraprestación

El “ANUNCIANTE” reconoce que los pagos cubren los servicios profesionales y el tiempo operativo que la “AGENCIA” destina a la estrategia, configuración, ejecución y optimización del proyecto, con independencia de los resultados comerciales obtenidos, los cuales no se garantizan conforme a la Cláusula XII-E. En consecuencia, los períodos y etapas ya ejecutados se consideran devengados y no son reembolsables. Lo no devengado se sujetará a las reglas de cancelación y renovación del presente instrumento.

**D. Reunión Kick-Off (reunión inicial)**

En esta primera reunión se presenta el equipo de la "AGENCIA" encargado del proyecto y el "ANUNCIANTE" designa a un representante en contacto directo con la "AGENCIA". Se entregan los accesos a Redes Sociales y a las cuentas necesarias, y se hace llegar el BRIEF, documento en el cual se solicita la información necesaria para realizar el proyecto.

El "ANUNCIANTE" debe entregar el BRIEF en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales contados a partir de su entrega. De no entregarlo dentro de dicho plazo, el proyecto será pausado de forma automática conforme a la Cláusula IV, y solo podrá reactivarse una vez que la "AGENCIA" cuente con la información, exista disponibilidad de agenda y el "ANUNCIANTE" realice el pago de reactivación correspondiente.

**E. Preparación y arranque del proyecto**

Primera etapa (preparación): desarrollo de la Estrategia de Marketing, configuración y creación de campañas, implementación y capacitación de CRM y/o Asistente Comercial y cualquier adicional de la cotización. Comienza a correr después del kick-off y una vez se cuente con la información necesaria.

Segunda etapa (arranque): puede iniciar el día 1 o el día 15 del mes. Se ponen en funcionamiento campañas, herramientas y servicios, y se entregan la medición de arranque y el reporte mensual de resultados.

**F. Reunión de reporte mensual de resultados**

Se presenta al "ANUNCIANTE", virtual o presencialmente, un documento en PDF que contendrá: resultados cuantitativos de desempeño acordados antes del lanzamiento (visibilidad, alcance, frecuencia, interacciones); resultados respecto de los criterios acordados (métodos de optimización, eficacia de medios, relación costo-beneficio); los instrumentos tecnológicos y servicios de terceros utilizados; y los medios para evitar la difusión en plataformas señaladas por el "ANUNCIANTE" como perjudiciales a su imagen.

## III. CONDICIONES DE ENTREGA DE CLAVES Y CONTRASEÑAS

El "ANUNCIANTE" entregará las contraseñas de su Red Social Instagram, de ser el caso; respecto de Facebook no entregará contraseñas, únicamente hará administrador a la "AGENCIA". Cuando los servicios de RevOps o Asistente Comercial de IA requieran acceso a CRM, ERP, bases de datos u otras plataformas, dicho acceso será otorgado con las credenciales estrictamente necesarias. El "ANUNCIANTE" se obliga a revocar dichos accesos y modificar las credenciales una vez concluida la relación contractual.

La "AGENCIA" se deslinda de cualquier responsabilidad por el mal uso que el "ANUNCIANTE" dé a sus Redes Sociales y por las contraseñas compartidas a terceros. Concluida la relación, el "ANUNCIANTE" tiene la obligación de cambiar todas las contraseñas y credenciales compartidas, mediante reunión formal entre "LAS PARTES", presencial o virtual.

## IV. CONDICIONES PARA LAS COTIZACIONES Y PAGO

**A. De la pausa, suspensión y abandono del proyecto**

El proyecto se considerará PAUSADO cuando el "ANUNCIANTE" no realice un pago en el tiempo acordado, no entregue la información o accesos requeridos, o no atienda los requerimientos de la "AGENCIA", siempre que medie comunicación de su parte informando el motivo. En tal caso la "AGENCIA" podrá otorgar una prórroga de hasta 15 (quince) días para saldar el adeudo y reajustar los tiempos de entrega.

El "ANUNCIANTE" contará con un plazo máximo de 6 (seis) meses naturales, contados a partir de la pausa o de la última comunicación formal entre "LAS PARTES" (lo que ocurra primero), para reactivar formalmente el proyecto mediante el pago correspondiente conforme a la cotización vigente.

Se considerará ABANDONO DEL PROYECTO cuando: (i) transcurra dicho plazo de 6 (seis) meses sin reactivación formal y pago; o (ii) el "ANUNCIANTE" interrumpa la comunicación sin justificación por más de 30 (treinta) días naturales tras un requerimiento formal de la "AGENCIA".

Declarado el abandono, se producirán los siguientes efectos, sin responsabilidad alguna para la "AGENCIA":

(a) el proyecto se dará por cerrado de manera definitiva;

(b) las cantidades pagadas corresponden a los servicios profesionales, etapas y tiempo operativo ya devengados hasta la pausa, por lo que no generarán derecho a reembolso, crédito ni compensación;

(c) la "AGENCIA" podrá continuar, modificar o disponer libremente de los recursos, espacios de agenda, desarrollos y materiales generados; y

(d) cualquier intención posterior de retomar el proyecto se tratará como un proyecto nuevo, cotizado desde cero conforme a tarifas vigentes.

La aplicación de cualquier saldo previamente pagado a un nuevo proyecto será facultad discrecional de la "AGENCIA" y requerirá acuerdo expreso y por escrito entre "LAS PARTES"; en ningún caso constituye un derecho exigible del "ANUNCIANTE".

En el supuesto de que el "ANUNCIANTE" no informe las circunstancias del incumplimiento, o exista incumplimiento de pago en el tiempo acordado, la "AGENCIA" se reserva el derecho de eliminar lo realizado hasta ese momento (Landing Page, campañas, videos publicitarios, entre otros) a los 30 (treinta) días posteriores al primer incumplimiento, sin responsabilidad de indemnizar.

**B. De los plazos para los pagos**

Los pagos deberán cubrirse con una anticipación de 15 (quince) días antes de cada período mensual.

**C. De la renovación mensual**

El plazo mínimo de contratación es el establecido en la Sección II-B. No existe plazo forzoso posterior al mínimo. La renovación mensual se entenderá automática si no hay cancelación expresa con al menos 15 (quince) días de antelación al inicio del siguiente período; de no cancelarse en estos términos, se entenderá renovado el contrato y se efectuará el cobro correspondiente.

**D. Del pago por los espacios publicitarios**

La "AGENCIA" adquirirá los Espacios Publicitarios pagando la pauta a nombre del "ANUNCIANTE". Por acuerdo entre "LAS PARTES", el "ANUNCIANTE" puede pagar directamente la pauta. Cualquier descuento otorgado por el "MEDIO" a la "AGENCIA" será transferido íntegramente al "ANUNCIANTE".

**E. Del presupuesto de pauta y plataformas de terceros**

El presupuesto destinado a pauta publicitaria es propiedad y responsabilidad del "ANUNCIANTE". Cuando la "AGENCIA" realice pagos de pauta, lo hará en calidad de mero gestor por cuenta y orden del "ANUNCIANTE", sin administrar, custodiar ni garantizar los saldos depositados en las plataformas.

El "ANUNCIANTE" reconoce y acepta que las plataformas publicitarias de terceros (de manera enunciativa, Meta, Google, TikTok y LinkedIn) pueden, de forma unilateral y ajena al control de la "AGENCIA", suspender o bloquear cuentas, retener, congelar o no reembolsar saldos, rechazar anuncios o modificar sus políticas. Dichos eventos no son responsabilidad de la "AGENCIA", no constituyen incumplimiento y no darán lugar a reembolso, compensación ni reposición de saldo por parte de la "AGENCIA".

**F. Del crédito por inactividad**

Si el "ANUNCIANTE" realizó uno o más pagos y posteriormente no proporciona la información necesaria, no atiende requerimientos o interrumpe la comunicación sin justificación, las cantidades pagadas se considerarán crédito a favor por un máximo de 6 (seis) meses naturales contados desde el último pago o la última comunicación formal. Transcurrido dicho plazo aplicarán las reglas de ABANDONO previstas en la Sección IV-A.

## V. DE LAS FORMAS DE PAGO

Usted podrá pagar mediante: depósito, transferencia bancaria o PayPal (únicamente para pagos desde el extranjero). Con cada pago se entregará factura, por lo que es responsabilidad del "ANUNCIANTE" anexar su Constancia de Situación Fiscal actualizada, emitida por el SAT. En caso de pertenecer a otro país, deberá anexar su información fiscal pertinente. En caso de no realizarse el pago en los tiempos acordados, la "AGENCIA" tiene derecho de dejar de prestar el servicio y suspender el proyecto sin sanciones.

## VI. FINALIDAD Y ALCANCE DEL SERVICIO

Las finalidades de la "AGENCIA" serán la entrega de los servicios de Marketing Digital plasmados en la cotización: Paid Campaigns / SEM (Google, Instagram, Facebook, LinkedIn, YouTube, TikTok); Growth Marketing; Revenue Operations (RevOps); Implementación de Asistente Comercial de Inteligencia Artificial; y otros servicios de Marketing Digital acordados por escrito.

El "ANUNCIANTE" reconoce que el funcionamiento de los asistentes de IA depende en todo momento de plataformas y servicios de terceros, por lo que la "AGENCIA" no será responsable por interrupciones, cambios de política o limitaciones impuestas por dichos terceros.

**Del alcance del servicio**

El alcance se limita estricta y exclusivamente a lo expresamente descrito en la cotización aceptada. Cualquier servicio, función, entregable, pieza, levantamiento, integración o requerimiento no contemplado expresamente se considera fuera de alcance y deberá cotizarse, aceptarse y pagarse por separado antes de su ejecución, conforme a la Sección VII-II (Cambios Adicionales).

La "AGENCIA" actúa bajo los principios de Respeto, Pasión y Resultados.

## VII. DE LOS CAMBIOS, CORRECCIONES Y PLAZOS

Es responsabilidad única y exclusiva del "ANUNCIANTE" informar cualquier cambio de objetivos de su empresa para la adaptación de los servicios y, en su defecto, el pago correspondiente por cambios sustanciales.

**I. Feedback**

A. El "ANUNCIANTE" tiene derecho a realizar correcciones durante el desarrollo del material en la etapa de preparación.

B. En caso de no recibir observaciones dentro de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la presentación de los avances, se entenderá que acepta en su totalidad el material, dándose por aprobado tácitamente y pasando a la siguiente fase.

C. El número de rondas de revisión y ajuste incluidas sin costo será de hasta 2 (dos) por entregable, salvo que la cotización indique otro número. Las revisiones adicionales se cobrarán conforme a la Sección VII-II.

D. Todos los contactos de feedback pueden ser grabados para mantener la calidad del servicio, conforme al Aviso de Privacidad.

**II. Cambios adicionales**

Se consideran cambios adicionales toda modificación no contemplada en el feedback, así como cambios abruptos no contemplados en la cotización. Estos podrán efectuarse una vez cubierto el pago correspondiente. En caso de no aceptar el cargo extra o no requerir modificaciones, se tendrá por entregado a su entera satisfacción.

**III. De la suspensión del cómputo de plazos**

Los plazos de desarrollo y entrega a cargo de la "AGENCIA" comenzarán a correr únicamente a partir de que se cuente con la totalidad de la información, accesos, recursos, aprobaciones y pagos requeridos. Los períodos durante los cuales el proyecto se encuentre a la espera de feedback, información, accesos o aprobaciones del "ANUNCIANTE" no computarán como tiempo operativo ni de entrega de la "AGENCIA", ni le serán atribuibles como retraso, ajustándose en consecuencia las fechas de entrega sin responsabilidad para esta.

**IV. Del cierre y aceptación definitiva**

Concluido un entregable o proyecto, se entenderá aceptado a entera satisfacción cuando el "ANUNCIANTE": (i) firme o responda la encuesta de satisfacción o documento de cierre; (ii) realice el pago correspondiente; o (iii) no manifieste objeción por escrito a hola@bustum.mx dentro de 5 (cinco) días hábiles. Cualquiera de dichos actos constituirá prueba plena de aceptación y conformidad. Cerrado el entregable o proyecto, no procederá reclamación, modificación, devolución ni reproceso del trabajo aprobado; cualquier ajuste posterior se considerará fuera de alcance y se cotizará por separado.

## VIII. DEL RESGUARDO Y BORRADO DE LA INFORMACIÓN

Concluida la relación contractual, la "AGENCIA" resguardará los archivos y materiales derivados del proyecto (incluyendo videos, fotografías, respaldos y demás recursos) por un período máximo de 90 (noventa) días naturales, dentro del cual el "ANUNCIANTE" deberá descargarlos. Transcurrido dicho plazo, la información será eliminada conforme a la política de borrado, sin responsabilidad alguna para la "AGENCIA" por la pérdida de información que el "ANUNCIANTE" no hubiere respaldado oportunamente.

Se exceptúa la documentación fiscal (Constancia de Situación Fiscal, CFDI y similares), la cual se conservará por 5 (cinco) años conforme a las obligaciones aplicables en materia fiscal, así como aquella que por mandato legal la "AGENCIA" esté obligada a mantener.

## IX. DE LAS OBLIGACIONES A CARGO DEL ANUNCIANTE

I. Mantener una relación contractual con la "AGENCIA" por el tiempo requerido para el cumplimiento del proyecto.

II. Entregar la información completa del brief a más tardar 30 (treinta) días naturales después del kick-off. De no entregarla, el proyecto podrá ser suspendido sin responsabilidad para la "AGENCIA".

III. Notificar objetivos y cualquier información de utilidad de la marca y empresa, así como cualquier cambio de objetivos.

IV. Resguardar y proteger las contraseñas de Redes Sociales, CRM, ERP y demás plataformas vinculadas al proyecto. La "AGENCIA" no se hace responsable por accesos de personal no autorizado.

V. Utilizar de forma adecuada y conforme a la legislación mexicana la información a la que tenga acceso, liberando a la “AGENCIA” de responsabilidad por mal uso.

VI. Por la rescisión anticipada por causa atribuible al “ANUNCIANTE”, liquidar las obligaciones de manera que cumpla con el pago total señalado en la cotización correspondiente al período o etapa en curso.

VII. Cumplir con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás lineamientos, así como con las obligaciones del presente contrato.

## X. AVISO DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El “ANUNCIANTE” tiene el carácter de “RESPONSABLE” conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y se obliga a cumplir los artículos aplicables de dicha Ley, su Reglamento y los Lineamientos del Aviso de Privacidad. El “ANUNCIANTE” solicita y autoriza expresamente a la “AGENCIA” el tratamiento de los datos personales y, en su caso, sensibles, que obtenga con motivo del presente contrato, para el desarrollo y cumplimiento de los servicios solicitados.

## XI. DE LAS OBLIGACIONES DE LA “AGENCIA”

A. Tratar con estricta confidencialidad los datos personales y de la empresa que le sean brindados.

B. Dar cumplimiento a las obligaciones en tiempo y forma establecidos en la cotización y contratos.

C. Entregar el informe mensual de resultados.

D. Cumplir con la legislación en materia de datos personales y de transparencia publicitaria; mantener un estándar de seguridad sobre el tratamiento de datos; y suscribir contratos laborales y de confidencialidad con su personal.

E. Notificar al “ANUNCIANTE” en caso de pérdida o robo de información y emitir la factura correspondiente a cada pago.

## XII. GARANTÍA

A. La “AGENCIA” informará puntualmente las incidencias y avances, proponiendo la solución respectiva sin cargo adicional cuando la causa no sea atribuible al “ANUNCIANTE”. La ejecución de la propuesta podrá conllevar cargos adicionales mediante convenio.

B. En caso de que la “AGENCIA” no cumpla con lo establecido en la Carta Contrato y en los presentes “TCEMD”, el cliente podrá solicitar por escrito la devolución de hasta el 50% del precio final, anexando datos de prueba suficientes que comprueben la negligencia. Aplicable únicamente a lo realizado en el último período.

C. Mantener estricta confidencialidad con las medidas de cifrado correspondientes.

D. Por incumplimiento de las cláusulas de NO COMPETENCIA, PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD, la “AGENCIA” pagará una indemnización de hasta el 100% del valor del contrato, únicamente del último período pagado, además de los daños y perjuicios directos o indirectos.

**E. De la no garantía de resultados comerciales**

El “ANUNCIANTE” reconoce y acepta expresamente que la “AGENCIA” no garantiza, en ningún caso, la obtención de resultados comerciales específicos, incluyendo de manera enunciativa: incremento en ventas, generación de leads calificados, retorno sobre la inversión publicitaria (ROAS), incremento en ingresos, captación de clientes, posicionamiento en buscadores, o cualquier otro indicador de desempeño comercial o financiero.

Dichos resultados dependen de factores externos y fuera del control de la “AGENCIA” (condiciones de mercado, comportamiento del consumidor, competencia, algoritmos y políticas de las plataformas, calidad del producto o servicio del “ANUNCIANTE”, su capacidad operativa y la oportunidad y calidad de la información que proporcione). El compromiso de la “AGENCIA” constituye una obligación de medios y no de resultados. La falta de obtención de resultados esperados no constituirá incumplimiento, ni dará lugar a devolución, compensación, penalización o rescisión imputable a la “AGENCIA”, salvo que se acredite fehacientemente negligencia o incumplimiento directo de las obligaciones expresamente pactadas.

## XIII. PROPIEDAD DE CAMPAÑAS, DESARROLLOS Y SISTEMAS

Todo el contenido, campañas, flujos, arquitecturas, prompts, modelos de conversación, configuraciones de CRM, automatizaciones y demás componentes desarrollados por la “AGENCIA” serán propiedad de la “AGENCIA” durante la vigencia de la relación contractual, y se transferirán al “ANUNCIANTE” al concluir formalmente dicha relación, siempre que se encuentren cubiertos la totalidad de los pagos correspondientes, incluido el pago de implementación cuando aplique.

El CRM y el Asistente Comercial de Inteligencia Artificial forman parte integral del servicio de Marketing Digital y operan dentro de la infraestructura de la “AGENCIA”; al concluir o suspenderse el servicio, cesa el acceso y operación de dichas herramientas. La migración del CRM, Asistente de IA o cualquier sistema a una infraestructura propia del “ANUNCIANTE” constituye un servicio independiente que deberá cotizarse y pagarse por separado.

Mientras no haya adquirido la propiedad conforme a esta cláusula, el “ANUNCIANTE” se obliga a no replicar, transferir, ceder ni reproducir, a título oneroso o gratuito, dichos materiales y desarrollos.

## XIV. DEL SOPORTE TÉCNICO Y SEGUIMIENTO

Cualquier falla, petición, aclaración, queja o reclamación deberá reportarse a hola@bustum.mx y será atendida en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de su recepción. La “AGENCIA” se compromete a solucionar el problema en un plazo de 1 (uno) a 15 (quince) días hábiles según su complejidad; de requerirse más tiempo, se hará saber al “ANUNCIANTE”.

## XV. DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

La “AGENCIA” podrá en cualquier momento, con o sin previo aviso y sin responsabilidad alguna: suspender el servicio ante anomalías o intrusiones de personas no autorizadas; ante mal uso de usuarios y contraseñas; ante interferencia de personal ajeno en el proyecto; por requerimiento de autoridad; o por falta de cumplimiento de las obligaciones del “ANUNCIANTE”.

## XVI. DE LA VIGENCIA Y EL VENCIMIENTO ANTICIPADO

El presente contrato estará vigente durante todo el tiempo en que el "ANUNCIANTE" haya aceptado la cotización y hasta la finalización del contrato de Prestación de Servicios Profesionales o la entrega del proyecto. Podrá darse por vencido anticipadamente: (i) por acuerdo mutuo por escrito a hola@bustum.mx o jorge@bustum.mx; (ii) por incumplimiento de obligaciones; o (iii) por imposibilidad legal, caso fortuito o fuerza mayor. La terminación anticipada por cualquier causa no genera responsabilidades, indemnización ni penalidad para la "AGENCIA".

## XVII. DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Será confidencial toda la información que se proporcionen "LAS PARTES" por cualquier medio, relacionada con los negocios, proyectos o servicios contratados, incluyendo información técnica, jurídica, regulatoria, operativa, financiera, metodológica, de recursos humanos y comercial, así como datos personales y/o sensibles. No será confidencial la que se hubiere hecho pública por medios ajenos a las partes. "LAS PARTES" se obligan a no reproducir, divulgar, ceder o vender dicha información, conforme a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial y demás legislación aplicable.

## XVIII. INDEPENDENCIA LABORAL

"LAS PARTES" son contratantes independientes; el personal que cada una emplee no se convierte en empleado, dependiente, agente, socio o accionista de la otra. En cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, señalan que no hay subcontratación ni contratación de servicios especializados, liberándose de toda responsabilidad laboral mutua.

## XIX. AVISOS, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones se realizarán mediante correo electrónico: hola@bustum.mx y/o jorge@bustum.mx; y WhatsApp: https://wa.me/523325806900. Se dará respuesta al correo y número de contacto que el "ANUNCIANTE" proporcione.

## XX. MODIFICACIONES A LA ESTRATEGIA Y AL CONTRATO

La "AGENCIA" se reserva el derecho de realizar cambios no sustanciales pero importantes en la aplicación de los servicios de la cotización para mejorarlos, sin necesidad de notificación y sin que ello dé derecho a reclamación o indemnización. Asimismo, podrá modificar los presentes "TCEMD", siendo efectivas dichas modificaciones de forma inmediata mediante su publicación en www.bustum.mx/terminos-y-condiciones-mkt-dig.

## XXI. DIVISIBILIDAD, RENUNCIAS, ACUERDO TOTAL Y ENCABEZADOS

Si alguna Cláusula es declarada nula o inválida, se considerará independiente y dividida del resto, sin afectar la validez de las demás. La falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia posterior a ejercerlo. El presente "TCEMD", junto con la cotización aceptada, contiene el acuerdo entre "LAS PARTES". La "AGENCIA" manifiesta que los recursos empleados son de procedencia lícita y que no realiza actividades vulnerables conforme al artículo 17 de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. Los encabezados son por simple conveniencia y no trascienden en la interpretación.

## XXII. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD, CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR

La “AGENCIA” no será responsable por los incumplimientos entre el “ANUNCIANTE” y sus empleados, trabajadores o prestadores de servicios, y solo está obligada a cumplir las obligaciones del presente contrato. No estará obligada a cumplir por imposibilidad derivada de caso fortuito o fuerza mayor (incluyendo pérdida de información, caídas de plataformas o imposibilidad de soporte técnico), poniendo su mejor esfuerzo para resolver. El “ANUNCIANTE” se obliga a indemnizar a la “AGENCIA” por cualquier acción, demanda o reclamación (incluidos honorarios de abogados y costas) derivada de su incumplimiento.

## XXIII. JURISDICCIÓN Y NO COMPETENCIA

A. La “AGENCIA” se obliga a no trabajar en el mismo objeto social del “ANUNCIANTE” durante la relación contractual y hasta por 3 (tres) años después de terminada, en los domicilios donde hayan actuado; y a no hacer tratos comerciales con su clientela mientras el “ANUNCIANTE” se encuentre en su objeto social, salvo autorización expresa. El “ANUNCIANTE” se obliga a mantener en su poder los documentos generados por la “AGENCIA” y a no transferirlos a terceros.

B. Para la interpretación y cumplimiento, “LAS PARTES” se someten a los Tribunales competentes de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, Primer Partido Judicial, renunciando a cualquier otro fuero; previo a ello se someterán a los Medios Alternos de Resolución de Conflictos conforme a la Ley de la materia.

## ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Leído el presente documento y no existiendo manifestación de desacuerdo por escrito a hola@bustum.mx, se entiende que el “ANUNCIANTE” acepta haber comprendido sus alcances. Constituirán prueba plena de aceptación, de manera enunciativa: el pago total o parcial de una cotización o factura; la aceptación expresa o tácita de cualquier cotización (ausencia de objeción escrita dentro de 5 días hábiles cuando exista inicio de prestación); la comunicación por cualquier medio relacionada con el proyecto; la entrega de información, materiales, accesos o contraseñas; la participación en reuniones; y la recepción y revisión de avances o entregables. Cualquiera de dichos actos se tendrá como aceptación expresa y suficiente de los presentes “TCEMD” en su versión vigente, sin necesidad de firma autógrafa o electrónica adicional.

BUSTUMEX S.A. DE C.V. tiene su domicilio en Alberta 2288, piso 9, Colomos Providencia, C.P. 44660, Guadalajara, Jalisco, México. Contacto: https://wa.me/523325806900. Aviso de privacidad integral: www.bustum.mx/aviso-de-privacidad.