

AGENCIA EP / DOCUMENTO CORPORATIVO

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y GARANTÍAS

Versión editable para clientes y visitantes de Agencia EP. Incluye privacidad, cookies, soporte postventa, garantía y revisiones.

V25-1
17 DE AGOSTO DE 2025
AGENCIAEP.COM

A / POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Datos, uso y protección

Responsable: EP Performance Estratégica SpA / Agencia EP

Canales oficiales: <https://agenciaep.com/> | soporte@agenciaep.com

- **Información que tratamos**

Agencia EP puede tratar datos de contacto, información comercial, materiales del proyecto, aprobaciones y accesos técnicos necesarios para responder consultas, cotizar, ejecutar proyectos y prestar soporte.

- Contacto y empresa: nombre, correo, teléfono, cargo y ciudad.
- Proyecto: servicio, propuesta, pagos, archivos y comentarios.
- Información técnica o de navegación, solo cuando sea necesaria para el servicio o el funcionamiento del sitio.

- **Seguridad y conservación**

Aplicamos medidas razonables de acceso y confidencialidad. Los datos se conservan solo mientras sean necesarios para el proyecto, la garantía o una obligación legal. Salvo acuerdo distinto, los archivos finales podrán mantenerse hasta 60 días después de la entrega.

- **Proveedores y plataformas**

Podemos utilizar hosting, correo, almacenamiento, videollamadas, redes sociales y publicidad. Solo compartiremos la información necesaria y cada proveedor mantendrá sus propias políticas.

- **Derechos y contacto**

El titular puede solicitar acceso, rectificación, actualización, eliminación, bloqueo u oposición conforme a la normativa chilena. La solicitud debe enviarse a soporte@agenciaep.com, indicando su identidad y requerimiento.

- **Cookies y actualizaciones**

El sitio puede utilizar cookies técnicas para seguridad, formularios o funcionamiento básico. Si se incorporan cookies de medición, preferencias o marketing, esta política será actualizada y se habilitarán las opciones de gestión que correspondan. Los enlaces externos se rigen por las políticas de sus proveedores.

Marco normativo

Esta política se interpreta conforme a las leyes de Chile. La Ley N° 21.719 sobre protección de datos personales entra en vigencia el 1 de diciembre de 2026.

B / POLÍTICA DE GARANTÍAS

Soporte y cobertura postventa

Garantía comercial de 30 días

Agencia EP corregirá sin costo las fallas atribuibles a su trabajo y relacionadas con el alcance aprobado. El plazo se cuenta desde la aprobación final o publicación del entregable, lo que ocurra primero.

- **Qué cubre**

- Errores técnicos o de configuración ejecutados directamente por Agencia EP.
- Enlaces, formularios, visualización o funciones que no operen según lo aprobado.
- Defectos de exportación o diferencias objetivas frente a la versión aprobada.

- **Qué no cubre**

- Nuevas funciones, rediseños, carga de contenido o cambios de criterio.
- Fallas de hosting, dominio, licencias, plugins, pasarelas, APIs o plataformas externas.
- Daños causados por el cliente, terceros, malware, accesos inseguros o falta de mantenimiento.
- Resultados comerciales, ventas, leads, posicionamiento, alcance o aprobación de anuncios.

- **Motivos de pérdida de la garantía**

La garantía podrá perderse respecto del sitio o componente intervenido cuando el cliente o un tercero realice cambios sin coordinación previa con Agencia EP, incluyendo:

- Manipulación indebida de la web, código, archivos, base de datos o permisos.
- Instalación, eliminación o reemplazo de plugins, temas o integraciones sin autorización.
- Modificación de diseños, hosting, dominio, DNS o configuraciones técnicas.
- Eliminación u ocultamiento del sello de desarrollo, cuando haya sido acordado por escrito.
- Actualización de WordPress, plugins, temas, PHP u otros componentes sin respaldo ni coordinación.
- Intervención de otro proveedor o uso inseguro de credenciales.

Si se pierde la cobertura, Agencia EP podrá evaluar la reparación como un nuevo servicio, sujeto a diagnóstico, disponibilidad y cotización previa. Esto no limita los derechos legales irrenunciables que correspondan.

C / REVISIONES Y CONDICIONES

Cambios, solicitudes y cierre

- **Tres rondas de revisión**

Se incluyen hasta 3 rondas consolidadas de ajustes antes de la aprobación final, salvo que la propuesta indique otra condición. Cada ronda debe enviarse en un único listado por la contraparte designada.

- **Cambios fuera de alcance**

Las rondas permiten ajustar el entregable al brief aprobado. Nuevas funciones, piezas adicionales, rediseños o cambios de objetivo se cotizarán por separado antes de ejecutarse.

- **Cómo solicitar la garantía**

- Escribir a soporte@agenciaep.com dentro del plazo de 30 días.
- Indicar proyecto, URL o archivo afectado y describir el problema.
- Adjuntar capturas o videos e informar cambios realizados por el cliente o terceros.
- Facilitar accesos seguros cuando sean necesarios para el diagnóstico.

- **Responsabilidades del cliente**

- Entregar materiales, accesos y aprobaciones correctas dentro de los plazos acordados.
- Contar con derechos sobre textos, imágenes, marcas, bases de datos y otros contenidos entregados.
- Mantener vigentes hosting, dominio, licencias y cuentas de terceros cuando no estén incluidos en el servicio.
- Respalidar los archivos finales y proteger sus credenciales.

- **Cancelación**

Las cancelaciones se calcularán según el avance efectivo, los hitos aprobados y los costos de terceros ya comprometidos. El trabajo realizado y los costos no recuperables no serán reembolsables, sin perjuicio de los derechos legales aplicables.

- **Propiedad y prevalencia**

El uso y la propiedad de los entregables se regirán por la propuesta o contrato. Las licencias de terceros conservan sus propias condiciones. Ante diferencias, prevalecerán la ley y las condiciones específicas aceptadas por escrito para el proyecto.

Vigencia

Versión 1.0, fechada el 17 de agosto de 2025. Sitio oficial: <https://agenciaep.com/> | Soporte: soporte@agenciaep.com

Referencias legales

[Ley N° 19.628](#); [Ley N° 21.719](#); [Ley N° 19.496](#)

Nota: base corporativa de uso general. Para datos sensibles o condiciones especiales, se recomienda una revisión jurídica.