



☎ LUN-VIE: 08H A 17:30H | SÁB: 08H A 13H



(https://upon.cl)



\$0

# Términos Y Condiciones

Actualizada el 16/05/2025 | para ver la versión anterior [Haga click aquí \(https://upon.cl/wp-content/uploads/2025/05/Terminos-y-Condiciones-Actualizada-el-03.10.2024.pdf\)](https://upon.cl/wp-content/uploads/2025/05/Terminos-y-Condiciones-Actualizada-el-03.10.2024.pdf).

## Términos y Condiciones del Servicio

Con el fin de explicar claramente nuestros servicios, llamaremos de “cliente” a toda persona que haya contratado efectivamente algunos de nuestros planes de diseño gráfico, desarrollo web, o manejo de redes sociales. También llamaremos de “nosotros” o la “Empresa” a nuestra empresa de diseño gráfico conocida con el nombre de fantasía como “UpOn”. A continuación, se dará a conocer todos nuestros términos de servicio y condiciones, así también como la política de privacidad y política de reembolso.

**Cuenta para depositar pagos, extras, y cualquier otra índole del o los servicios:**

Nombre titular de la cuenta: Tiendas Genesis Ltda.

Banco: Banco estado

Tipo de Cuenta: Chequera electrónica (o cuenta vista)

Número de cuenta: 902-7-039985-1

Rut de empresa: 77.288.749-3

email: [ventas@upon.cl](mailto:ventas@upon.cl)

### **1. Logotipos:**

1. El trabajo comenzará después del pago del 100% del trabajo o del abono del 50% (sólo casos excepcionales previamente acordado.) a través de nuestra página web ([www.upon.cl](http://www.upon.cl) (<https://upon.cl>)) o vía depósito bancario.
2. El Cliente deberá entregar cada uno de los elementos que desea incluir en su logotipo, textos, colores y formas, ya que no se aceptarán añadiduras de nuevos elementos después de creada las propuestas (según el plan contratado).
3. El tiempo de entrega de las propuestas de logotipos es de 3 a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que el Cliente entrega todos los elementos necesarios para la creación del logotipo. Una vez entregadas las propuestas, el Cliente tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para presentar las correcciones que necesiten hacerse a una, y solo una de las propuestas.
4. Una vez presentadas las correcciones y enviadas a través de nuestro correo electrónico o vía chat (WhatsApp), Upon.cl trabajará en las correcciones y presentará de nuevo el logotipo seleccionado con sus respectivas correcciones en un plazo máximo de 2 días hábiles. Por cada corrección que deba realizarse, Upon.cl tendrá un plazo de 2 días hábiles para llevarla a cabo.
5. Es importante tener en cuenta que el tiempo de entrega puede variar dependiendo de la complejidad del diseño y de la cantidad de correcciones que se requieran. En caso de que el Cliente necesite una entrega urgente, deberá informar a Upon.cl con anticipación para evaluar la posibilidad de cumplir con los plazos requeridos.
6. Una vez que se hayan creado y enviado las propuestas (definidas en cada plan) el cliente deberá elegir una sola propuesta, y enviar las correcciones (de ser necesario) según estipula el plan contratado. En caso de que el cliente quiera los originales de más de una propuesta, deberá cancelar aparte, un 75% del valor total equivalente al plan que seleccionó.

7. DEVOLUCIONES: en caso de que el cliente canceló el 100% del total del plan escogido, y quiera una devolución del dinero, tendrá un plazo de 24 horas para solicitar un reembolso. Después de ese plazo sólo reembolsará un máximo del 50% del total del plan elegido, sea por arrepentimiento de compra, o por una discrepancia en el diseño presentado por la empresa. En caso de que el cliente haya abonado el 50% del valor total del plan de diseño de logotipo escogido y necesite de un reembolso tendrá un plazo de 24 horas para recibir el 100% de su abono, después de 24 horas no tendrá derecho a reembolso. Ya que la empresa ya ingresó la orden de trabajo a nuestros diseñadores, independientemente de haber recibido o no alguna propuesta de diseño.

---

## 2. Manejo de Redes Sociales:

### 1. Contratación Del Servicio

1.1. Todo el servicio de «Manejo de redes sociales» tiene como finalidad ofrecer precios bajos y accesibles (en comparación con los valores del mercado) a empresas, emprendedores y otros. Esto se logra recortando tiempos de atención, para lo cual, en cada pregunta previa a la contratación del plan, hay una respuesta preescrita, y para preguntas, consultas o cualquier clase de interacción con el cliente (usted), [UPON.cl](http://UPON.cl) (<http://UPON.cl>) realizará el esfuerzo de responder lo antes posible. Sin embargo, el cliente entiende y acepta que la conversación con el equipo de [UPON.cl](http://UPON.cl) (<http://UPON.cl>) no será fluida, ya que no se ofrece una atención personalizada. Nuestro concepto es simple (palabras de nuestro gerente): *«Usted envía la información, nosotros realizamos. Cualquier otra interacción o comentario que esté ajeno al envío de información o al envío a revisión (dependiendo del tipo de contenido) quedará fuera de nuestro interés, y se responderá en cuanto se pueda. Además, recomendamos a nuestros clientes que, si usted ya envió una información, usted puede despreocuparse; no espere una confirmación del equipo o alguna otra clase de interacción. «No es que no queramos hablar con usted, es que este servicio piensa en recortar tiempos de atención».* – Francisco R. – Gerente de [UPON.cl](http://UPON.cl) (<http://UPON.cl>).

De igual manera, UPON.cl ha dispuesto un canal de atención para aquellos que necesiten realizar una reunión por videoconferencia o llamadas; esto se indica en el punto 2.1.

1.2. El trabajo comenzará después del pago del 100% del plan escogido (a través de nuestra página web ([www.upon.cl](http://www.upon.cl)) o vía depósito bancario) y se contará desde la primera publicación, iniciándose los 30 días del plan seleccionado.

1.3. En el plan seleccionado por el cliente, se trabajará exclusivamente en una sola red social correspondiente al mismo negocio o empresa. Bajo ninguna circunstancia se gestionarán varias cuentas de diferentes negocios o empresas. En otras palabras, este plan es contratado por cada negocio o empresa de manera individual.

1.4. no se permitirá la contratación de servicios o negocios cuyos fines están prohibidos por META, ya que esto significará un daño a nuestra reputación y posibles bloqueos de cuentas administradores. los contenidos prohibidos en META son los siguientes:

- Productos para adultos
- Alcohol
- Partes del cuerpo humano y fluidos corporales
- Medios digitales y dispositivos electrónicos no autorizados
- Discriminación
- Documentos, divisas e instrumentos financieros
- Juegos de azar
- Materiales y sustancias peligrosas
- Trata de personas y servicios sexuales
- Suplementos ingeribles
- Oportunidades de empleo
- Animales y productos de animales
- Productos médicos y de salud
- Productos engañosos o que incitan a la violencia o al odio
- Productos de venta con receta, drogas y productos relacionados

- Productos defectuosos
- Productos con connotación sexual
- Productos robados
- Suscripciones y productos digitales
- Infracción de derechos de terceros
- Productos de tabaco y parafernalia relacionada
- Cosméticos usados
- Partes y accesorios de vehículos
- Armas, municiones y explosivos

\*información basada en las «Condiciones y políticas de Facebook», para revisar estos datos y tener más información [pulse aquí.](https://web.facebook.com/policies center/commerce? rdc=1& rdr)  
(<https://web.facebook.com/policies center/commerce? rdc=1& rdr>).

1.5. En el caso en que un cliente adquiriera el servicio sin notificar a Upon de su actividad (prohibida por META) o haber omitido la información real y verdadera del producto o servicio final, Upon tiene el derecho de rechazar el servicio de manera justificada (ver punto 1.3) y realizará la devolución correspondiente, la cual se determina en el punto 5 (devoluciones), en el artículo 5.4 del mismo.

1.6. El servicio incluye una cierta cantidad de contenidos y funciones especiales que varían en cada plan; cada uno de ellos se describirá a continuación:

- **Subida de contenidos en Facebook:** Significa que estaremos subiendo contenidos, y realizando anuncios (opcionalmente cuando el cliente lo solicite). Disponible en todos nuestros planes.
- **Subida de contenidos en Instagram:** Significa que estaremos subiendo contenidos (mismo contenido de Facebook) y realizando anuncios (opcionalmente cuando el cliente lo solicite). Disponible en el plan PYME y plan Empresa.
- **Publicaciones en total:** es la suma de las «publicaciones con imágenes» e «historias animadas».

- **Publicaciones con imágenes:** Cada plan estipula la cantidad de publicaciones con imágenes que serán creadas en el plan, cada diseño es 1 unidad, es decir, es 1 imagen creada y diseñada por el equipo de UpOn. No se incluyen carruseles en nuestros planes, ni la creación o edición de videos.
- **Historias/estados animadas:** Cada plan estipula la cantidad de Historias/estados animadas que serán creadas en el plan, imágenes de las publicaciones con imágenes (son el mismo diseño del contenido creado en el ítem «publicaciones con imágenes») adaptadas a una resolución de 16:9, con movimiento.
- **Nuevos Seguidores en Instagram:** disponible solo en el plan empresa, al final del mes se revisa la estadística otorgada por META BUSINESS SUITE para revisar cuantos seguidores nuevos siguieron la cuenta desde el inicio del plan. Si la cantidad no alcanza a llegar a la meta de 100 seguidores se añadirá la cantidad faltante por medio de plataformas de compra de seguidores, los cuales en su mayoría son bots. El cliente (usted) puede oponerse a esto, renunciando a este ítem; en dicho caso se contará como completado.
- **Ítem Opcional: Costo por realizar anuncio:** Disponible en todos nuestros planes, este servicio se explica en el punto 4 «los anuncios», en esta misma página.

## 2. Proceso De Trabajo:

2.1. Este servicio no ofrece la opción de aceptar reuniones virtuales o video conferencia, llamadas, o visitas personales. Si el cliente solicita esto deberá cancelar adicionalmente el valor de \$14.990+iva por una reunión (llamada o video conferencia) de una duración máxima de 15 minutos. UpOn se reserva el derecho de aceptar o rechazar la solicitud de una reunión o llamada de estas características.

2.2. Una vez iniciado el plan (desde que se publica el primer contenido) se enviará un calendario de publicaciones con fechas en que se publicará cada contenido (historias – imágenes – videos. Dependiendo de cada plan).

2.4. El cliente debe proporcionar los accesos y atribuciones necesarias para el manejo de redes sociales. En caso de no saber cómo hacerlo, puede enviarnos usuario y contraseña, la cual será utilizada única y exclusivamente como editor (rol inferior a administrador) de la «Fan Page» o “Página de Facebook”. La protección de datos personales está protegida por la Ley 19.628.

2.5. El cliente debe entregar oportunamente el contenido en bruto (información sobre el tema que tendrá la publicación (sea ofertas, servicios, productos, etc.) y si es necesario (en caso de publicaciones específicas las cuales no sirven recursos visuales de banco de imágenes) recursos visuales en formato de fotos o videos, para ser trabajado por el equipo de UpON, por medio de un mensaje de texto vía WhatsApp (+56 9 7327 2087), o email a la siguiente dirección: [contenidos@upon.cl](mailto:contenidos@upon.cl) (<mailto:contacto@upon.cl>), con al menos 1 día de antelación de la fecha estipulada en el calendario de publicaciones.

2.6. Upon tomará la información enviada y creará el contenido, el proceso de creación del primer contenido es dentro de 48h hábiles desde que se obtiene la información del contenido a desarrollar. Una vez creada se enviará a revisión al cliente (usted).

2.7. El cliente (usted) puede enviar las correcciones que estime conveniente acerca del contenido enviado para su revisión.

2.8. Los contenidos en revisión tendrán un máximo de 2 rondas de revisiones y correcciones, por lo que el cliente se compromete a enviar el máximo de correcciones en cada ronda.

2.9. El proceso de corrección tiene un plazo máximo de 48H desde que se envía por primera vez a revisión. Dentro de este plazo se aplicarán las 2 rondas de correcciones (siempre y cuando el cliente lo solicite). En caso de alcanzar el límite de hora, y el contenido aún se encuentra en revisión por falta de respuesta del cliente (usted) o por no aceptar el contenido sin decir

las correcciones a aplicar, el contenido será considerado como completado y corregido, pero no se subirá a las redes sociales, se enviará de manera interna (WhatsApp o correo electrónico) evitando así posibles errores y daños a su imagen, o problemas legales que puedan traer.

2.10. En caso de no enviar el contenido bruto, ya sea información, imágenes o cualquier material que sea apto para la creación de contenidos, crearemos contenido utilizando información previamente enviada o material gráfico de nuestro banco de datos. En ese caso, no se aceptarán peticiones de retiro de publicaciones o material gráfico realizado. Será considerado como diseño realizado, aunque el cliente no lo haya aprobado.

2.11. Las historias, tal como se indica en nuestros planes, son realizadas del mismo contenido realizado en las publicaciones; esto es de las publicaciones aprobadas o aquellas que se realizaron por falta de información (puntos 2.9 y 2.10). Serán en formato de video, con música libre de derechos de autor, adaptadas a una resolución de 1920×1080, y se añadirán efectos de movimientos.

2.12. En ninguno de nuestros planes de manejo de redes sociales se entregarán «archivos editables» o links de plataformas de edición; esto incluye cualquier clase de archivo de software de edición en el mercado (Photoshop, Illustrator, Premiere Pro, etc.) y plataformas online como Canva, OneShot, Capcut, etc.

2.13. UPON.cl creará el texto de cada publicación, mediante plataformas de IA; el cliente entiende y acepta que es posible que se cometan errores en dichos textos, sean ortográficos, de información, datos y hashtag. Dichos errores pueden ser notificados al equipo de UPON.cl para ser corregidos a la brevedad dentro de nuestro horario laboral. UPON.cl aceptará en todo momento textos de parte del Cliente (usted), los cuales pueden ser enviados una vez aprobados los contenidos o juntamente con el envío de información previa (punto 2.5). UPON.cl no enviará «textos de la descripción» a revisión, ya que nuestro servicio recorta estos tiempos (ver punto 1.1)

2.14. UPON.cl solo enviará el contenido de las publicaciones a revisión (exceptuando los puntos 2.9 y 2.10) y enviará el contenido sin marca de agua. En ninguno de nuestros planes UPON.cl está obligado a enviar historias, ni tampoco a enviar links de archivos en nubes, ni el texto que acompañará a la publicación, ni respaldos. Nuestro compromiso en todo momento es enviar a revisión y publicar los contenidos en las redes sociales, no enviar archivos del mes ni copias. Si el cliente (usted) solicita copias de contenidos, esto tendrá un valor de \$300 + IVA por cada contenido reenviado, los cuales serán imágenes o videos dependiendo del tipo de contenido publicado (ver punto 2.12). Para solicitar esta copia, el cliente (usted) deberá solicitarla al equipo de UPON.cl. El equipo de UPON.cl realizará el cálculo y se enviará el total a depositar, detallando la cantidad de contenidos. Una vez depositado en nuestra cuenta, se realizará la copia y se enviará (plazo máximo dentro de 48 H hábiles) en formato zip.

### **3. Excepciones De Cumplimiento De Las Fechas En Las Publicaciones:**

3.1. UpON hará todos los esfuerzos razonables para cumplir con las fechas estipuladas en el calendario de publicaciones. Sin embargo, el cliente reconoce y acepta que ciertos eventos excepcionales, como feriados, fines de semana, feriados irrenunciables, catástrofes naturales, o conectividad a la red, podrían afectar la puntualidad de las publicaciones.

3.2. En casos excepcionales, UpON se reserva el derecho de posponer o reajustar las fechas del calendario de publicaciones.

3.3. Esta cláusula se aplica a situaciones imprevistas y no atribuibles a la gestión de UpON. No se considerarán situaciones excepcionales aquellos eventos que puedan ser prevenidos o programados con anticipación razonable.

3.4. El cliente comprende que UpON hará todos los esfuerzos para minimizar cualquier impacto en el cronograma y se compromete a colaborar en la medida de lo posible para mantener la fluidez del proceso de trabajo.

## 4. Los Anuncios:

4.1. Es importante destacar que todos los servicios relacionados con anuncios y publicidad son adicionales y no están incluidos en los planes de manejo de redes sociales, tampoco está incluido el material gráfico a usarse en los anuncios. La configuración (segmentación y configuración del tipo de campaña) de estos anuncios es dentro de 48h hábiles desde que se ha efectuado el depósito del mismo.

4.2. La tarifa «Costo por Realizar Anuncio» es un ítem opcional que se ofrece en todos nuestros planes de manejo de redes sociales.

4.3. Esta tarifa cubre el costo de realizar un anuncio en las redes sociales, lo cual incluye la segmentación de la audiencia y la configuración de la campaña publicitaria, No incluye un nuevo diseño gráfico (foto o video), ni tampoco informes de rendimiento de ninguna clase (aunque el cliente podrá siempre ver el rendimiento y gasto desde su propia cuenta al ingresar a la sección de anuncios de la plataforma «Meta Business Suite», solo se incluye la segmentación y configuración.

4.4. Sin embargo, el presupuesto para la promoción del anuncio NO está incluido en esta tarifa y deberá ser acordado por separado con el cliente.

4.5. Nuestro equipo se encargará de crear contenidos ideales para anuncios y publicidad, enfocándonos en maximizar el alcance y efectividad de cada campaña, sin embargo, si el cliente solicita realizar campañas con un material propio o no realizado por Upon.cl no garantizaremos el éxito de la campaña publicitaria, y se reserva el derecho de aceptar o no dicha solicitud.

4.6. Los valores de esta tarifa varían según el plan seleccionado:

1. Plan Emprendedor: \$5.000
2. Plan PYME: \$4.000
3. Plan Empresa: \$3.000

4.7. Es fundamental destacar que este ítem está incluido en todos los planes, no como un servicio adicional, sino como una opción para aquellos clientes que deseen aprovechar nuestras capacidades en la gestión de anuncios.

4.8. Si el cliente decide no utilizar el servicio de «Costo por Realizar Anuncio», no se aplicará dicho cargo, y él o ella será responsable de gestionar sus propias campañas de publicidad.

4.9. Adicionalmente, se deberá considerar el presupuesto de inversión en publicidad, calculado según la cantidad de días que se desee publicar multiplicado por el presupuesto diario.

4.10. A estos valores se les sumará el IVA (19%) que debe ser pagado a Facebook u otras plataformas publicitarias.

4.11. Los anuncios quedan exentos de devoluciones, ya que estos al momento de ser solicitada la creación de un anuncio o campaña, estas se prepagan a Meta imposibilitando la efectiva devolución. Recomendamos solicitar estas (campañas de publicidad – anuncios) solo cuando se esté 100% seguro de realizarlas y de su continuidad a lo largo de los días previamente acordados.

4.12. Duración de los Anuncios: La vigencia de cualquier anuncio o campaña publicitaria realizada por Upon.cl estará estrictamente sujeta al período de duración del plan contratado por el Cliente. Esto significa que los anuncios no podrán extenderse más allá del plazo establecido para el plan activo. Una vez finalizado dicho plan, todos los anuncios asociados quedarán automáticamente concluidos, sin posibilidad de continuidad o extensión, salvo que el Cliente contrate un nuevo plan que habilite la prolongación del servicio.

## **5. Devoluciones:**

5.1. Toda devolución debe ser solicitada a nuestro correo [ventas@upon.cl](mailto:ventas@upon.cl) identificándose y explicando el motivo de su devolución.

5.2. En caso de que el cliente quiera una devolución del dinero, tendrá un plazo de 24 horas para solicitar un reembolso del 100%, Upon tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para realizar el reembolso.

5.3. En caso de que el cliente solicite un reembolso después del plazo de 24 horas establecido, Upon tendrá un plazo máximo de 7 días hábiles para realizar el reembolso.

5.4. El reembolso se basará en la cantidad de contenido creado y enviado al cliente por medio de mensajes de WhatsApp o email (se haya publicado efectivamente en la red social del cliente o no).

5.5. Para calcular el porcentaje de reembolso, Upon determinará el total de publicaciones con imágenes (no historias), a continuación, se graficará una tabla ejemplificando el cálculo de reembolso:

| 1-Precio de Plan Contratado | 2-Configuración y organización de publicaciones (trabajo interno) 50% del valor total | 3-Imágenes que incluye el plan (no historias o videos) | 4-Imágenes enviadas a revisión o publicadas hasta el momento de la solicitud del reembolso | 5-Imágenes restantes o faltantes según el plan contratado | 6-Copio por imagen precio plan (puntos % trabajo interno) (puntos N° imágenes del (puntos |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| \$19.990                    | \$9.995                                                                               | 8                                                      | 5                                                                                          | 3                                                         | (\$19.990 - \$9.995) / 8 imágenes = \$1.248,75                                            |

*La tabla es sólo para ejemplificar una situación de reembolso, los valores son ficticios*

---

## **DESARROLLO WEB: POLÍTICA DE SERVICIO Y DEVOLUCIÓN**

### **1. Condiciones De Contratación**

1.1. El cliente que desee contratar uno de los planes de desarrollo web de Upon.cl deberá realizar un pago inicial del 100% del valor del total servicio + impuestos, o el 50% del valor total del servicio (sujeto a negociación con uno de nuestros ejecutivos).

1.2. En caso de que el cliente decida cancelar el proyecto antes de la entrega, no habrá devolución del pago inicial realizado.

### **2. Información Requerida**

2.1. Una vez cancelado el pago inicial, se enviará un formulario (alojado en Google forms) en donde se solicitarán todos los datos referentes a la empresa contratante, tales como logotipos, imágenes de la empresa, direcciones, teléfonos, entre otros.

2.2. En caso de contratar el servicio de desarrollo de tienda en línea, Upon.cl subirá 15 productos al catálogo de la tienda. Se enviará un formulario adicional (alojado en Google forms) solicitando todos los detalles del producto (imágenes, precios, nombres, SKU, variaciones, etc.).

### **3. Proceso De Desarrollo Y Entrega**

3.1. Upon.cl comenzará a trabajar en el desarrollo de la web una vez recibido todos los formularios y datos requeridos.

3.2. La entrega del sitio web solicitado se realizará en un plazo de 10 a 15 días hábiles para webs ecommerce o webs de servicio, y de 5 a 10 días hábiles para landing pages, a contar desde el momento en que se reciben todos los formularios.

3.3. Una vez realizada la estructura del sitio web, se notificará al cliente para que realice la revisión y envíe las correcciones necesarias (plazo del proceso de envío de correcciones es de 5 días hábiles).

3.4. El cliente se compromete a revisar la web en proceso de revisión, y enviar de manera clara (Captura de Pantalla + la descripción Escrita de la corrección) las correcciones que estime convenientes, una vez finalizado el plazo establecido (5 días hábiles) se dará pie al siguiente proceso (corrección de la web) con todas las observaciones que se hayan enviado.

3.5. Si el cliente no envía ninguna información u observación de la web, Upon dará por terminado el proceso sin correcciones que aplicar.

3.6. Upon.cl realizará las correcciones enviadas en un plazo máximo de 5 días hábiles.

3.7. Después de aplicadas las correcciones, Upon enviará a indexar la web creada, se enviará una captura de pantalla de dicha indexación, finalizando así el servicio y dando paso al inicio de la mantención mensual, la cual es vigente hasta cumplir el año desde la contratación del servicio.

3.8. En caso de ser una web administrable (web de servicio o Ecommerce) se enviará un video personalizado en el cual se enseñará al cliente el uso de la página, como subir sus contenidos o productos.

3.9. Upon se Esforzará por cumplir con los plazos establecidos para el desarrollo web, pero los plazos establecidos pueden estar sujetos a cambios debido a circunstancias imprevistas, problemas de conectividad, o problemas al momento de crear la web, u otra clase de problemas justificables. Sin embargo, garantizamos que hacer todo lo posible para minimizar cualquier retraso y cumplir con los plazos acordados en la medida de lo posible.

3.10. En ninguno de nuestros planes de desarrollo web se añade la administración completa del servidor, esto solo está disponible bajo acuerdo previo, cuyo acuerdo se detallará en un presupuesto añadiendo el valor adicional a cancelar (\$35 dólares + impuestos). Upon no aceptará reclamos

de ninguna clase por clientes que adquirieron un servicio de desarrollo web «pensando que se entregaría el acceso al servidor»; en caso de solicitar dicho acceso Upon tiene el derecho de cobrar adicionalmente el valor de la administración completa (\$35 dólares + impuestos) más el valor de la nueva configuración (mover la web de un servidor compartido a uno privado) cuyo valor es de \$24.990 + impuestos.

#### **4. Devolución En Caso De Cancelación**

4.1. Si un cliente desea cancelar un proyecto de desarrollo web antes de su finalización, Upon.cl tendrá derecho a retener el 50% del valor total del servicio como compensación por los costos incurridos y el tiempo dedicado al proyecto. El cliente debe tener en cuenta que en este caso, Upon.cl no entregará el sitio web ni proporcionará claves o contraseñas, lo que significa que el proyecto quedará cerrado y no será visible para el público ni el cliente podrá hacer uso de la página.

4.2. Si el cliente ha cancelado el 50% del pago y desea abandonar el proyecto antes de su finalización, Upon.cl tendrá derecho a retener el 100% del pago recibido como compensación por los costos incurridos y el tiempo dedicado al proyecto. También es importante destacar que en este caso, Upon.cl no entregará el sitio web ni proporcionará claves o contraseñas, por lo que el proyecto quedará cerrado y no será visible para el público ni el cliente podrá hacer uso de la página.

#### **5. Devolución En Caso De Incumplimiento Por Parte Del Cliente**

5.1. Si un cliente incumple con el envío de los formularios necesarios para el desarrollo del proyecto en un plazo de (30 días a contar de la fecha del primer pago), Upon.cl tendrá derecho a retener el 50% del total recibido (si el cliente canceló el 100% del valor del servicio), o el 100% del valor total del pago recibido (en caso de clientes que abonaron el 50%) como compensación por los costos incurridos y el tiempo dedicado al proyecto.

5.2. Si un cliente solicita más productos de los que están estipulados en el plan de desarrollo ecommerce (15 productos), Upon.cl tendrá derecho a cobrar adicionalmente por estos productos extra.

## **6. Cláusula Para Devolución En Caso De Insatisfacción Con El Producto Entregado:**

6.1 Upon.cl garantiza la calidad de su trabajo y se esforzará por asegurarse de que el cliente quede satisfecho con el producto entregado.

6.2 En caso de que el cliente no quede satisfecho con el producto entregado, Upon.cl trabajará con el cliente para resolver cualquier problema o insatisfacción.

6.3 Si no se puede resolver la insatisfacción del cliente, Upon.cl ofrecerá un reembolso parcial o completo, sujeto a su discreción y consideración de los costos incurridos y el tiempo dedicado al proyecto. Al calcular el monto a reembolsar, se tomará en cuenta la siguiente lista de tareas y su respectivo porcentaje de devolución:

- Dominio Web .CL: 9%
- Servidor Web 10GB: 31%
- 5 Páginas + Menú de Navegación: 23%
- Carrito de Compras: 8%
- Integración de medio de pago: WebPay, MercadoPago, Flow: 8%
- Integración de método de Envío: 5%
- 1 Email Corporativo de 1GB: 2%
- Posicionamiento Web Básico SEO: 8%
- Subida de 15 productos al catálogo (por nuestros técnicos): 6%

La suma total de los porcentajes es igual a 100%. Si el cliente decide solicitar un reembolso, se aplicará el porcentaje correspondiente a cada tarea según lo establecido anteriormente. Por favor, tenga en cuenta que los porcentajes aquí indicados pueden ser ajustados en función de las necesidades específicas de cada proyecto.

## **7. MANTENIMIENTO MENSUAL**

7.1. Upon.cl ofrece un mantenimiento mensual para landing pages (para clientes sin accesos administrativos), webs de servicios y ecommerce. Este mantenimiento se realizará a contar de un mes desde la fecha de entrega,

ocupando esta fecha como referencia para las fechas de los posteriores mantenimientos hasta completar el año. El mantenimiento incluye:

- Actualización de temas y plugins
- Reemplazo de información (datos de contacto, textos, imágenes proporcionadas por el cliente), la información debe ser enviada al menos 1 día hábil antes.
- Análisis de notificaciones proporcionadas por Google Search Console

7.2. Upon.cl no será responsable por la mala manipulación del cliente o terceros que interrumpa el funcionamiento, provoque errores críticos en el sitio, rompimiento de temas, pérdida de información, y otros daños que la web pueda sufrir.

7.3. Para dichos problemas, Upon.cl ofrece la opción de restaurar la web desde el respaldo semanal configurado desde el servidor, cuyo valor es de \$25.000 (pesos Chilenos) + IVA. El cliente acepta y está consciente de estos valores y conviene en pagar el mismo en caso de solicitarlo.

7.4. Para solicitar la restauración del sitio web, el cliente deberá solicitarlo por escrito al correo [contacto@upon.cl](mailto:contacto@upon.cl) adjuntando el comprobante de pago y los datos (en caso de necesitar factura). Una vez cumplido con esto, Upon.cl restaurará a la última versión del respaldo disponible y funcional. Upon.cl no se responsabilizará de la pérdida de datos que pueda generarse entre el actual estado de la web y el respaldo disponible.

## **8. Renovación Anual**

8.1. Todos nuestros planes incluyen una renovación anual con un precio que varía según el plan elegido. El pago de la renovación se realiza en dólares y se debe cancelar antes de 1 año desde el primer pago o depósito del servicio.

8.2. Estos fondos se utilizan para pagar el dominio web, el servidor y el mantenimiento mensual. En casos específicos solo se renueva parte de los servicios, cuando el cliente cuenta con partes del servicio, en ese caso se hace

un descuento de la renovación acordada desde un inicio, y solo se renovará los servicios restantes acordados desde un inicio.

8.3. Es importante tener en cuenta que el valor en dólares debe ser convertido a pesos chilenos (CLP) en el momento del pago de la renovación y debe añadirse el IVA (19%).

8.4. El pago de la renovación debe hacerse directamente a nuestra cuenta bancaria; un ejecutivo se contactará al menos un mes antes para que pueda realizar el pago.

8.5. En caso de no renovar antes o hasta la fecha límite, se aplicará una multa de \$20 USD + IVA (19%) por renovación fuera de fecha. La renovación tardía solo puede ser hecha dentro de los siguientes 10 días de la fecha límite de renovación, si no se renueva en esa fecha, el servidor, los datos que contiene (entre ellos los datos de la página completa y correos corporativos) serán eliminados, el cliente está consciente de esto y acepta su responsabilidad. UPON no será responsable por pérdidas de datos por no pago de la renovación a tiempo o tardía.

---

El término «información confidencial» significa:

1. toda la información divulgada por el Cliente a UpOn.cl en forma oral, escrita, gráfica, grabada, fotográfica, legible por máquina o cualquier otra forma relacionada con o en relación con el sitio web, incluidos, entre otros, planes de negocios, estados financieros, secretos comerciales, información del cliente, transacciones existentes o potenciales con terceros, derechos de propiedad intelectual, productos, investigación y desarrollo, operaciones, función del sitio web, marketing, ventas, conocimientos técnicos sobre fijación de precios y comercio, independientemente de si dicha información está marcada o etiquetada como «Confidencial» o «Patentada»; y
2. toda la información divulgada por el Cliente a UpOn.cl en forma oral, escrita, gráfica, grabada, fotográfica, legible por máquina o cualquier otra forma relacionada con o en conexión con cualquier acuerdo, relación, oportunidad de negocio o transacción real, potencial o propuesta entre

el Cliente y cualquier tercero, ya sea que dicha información esté marcada o etiquetada como «Confidencial» o «Patentada».

La información confidencial será mantenida estrictamente confidencial por UpOn.cl. En ningún caso UpOn.cl utilizará la Información Confidencial del Cliente para ningún otro propósito que no sea el mantenimiento del sitio web. Ningún otro derecho, incluyendo, sin limitación, licencias, marcas registradas, invenciones, derechos de autor, patentes o cualquier otro derecho de propiedad intelectual están implícitos u otorgados bajo este Acuerdo o por la transmisión de Información Confidencial entre las Partes. Esta Sección sobrevivirá a la terminación de este Acuerdo.

Cada Parte acuerda que el término «Información Confidencial» no incluye información que:

1. ha sido o llega a publicarse o está ahora o está en el futuro en el dominio público a través de ninguna acción de UpOn.cl;
2. antes de la divulgación en virtud de este Acuerdo, esta dentro de la posesión legítima de UpOn.cl, como lo demuestra la prueba escrita competente;
3. estaba o se pone a disposición de UpOn.cl de forma no confidencial de un tercero no conocido por UpOn.cl para que se le prohíba transmitir la información a UpOn.cl;
4. es desarrollado o adquirido de forma independiente por UpOn.cl sin el uso o recurso a la Información Confidencial;
5. se divulga con la aprobación previa por escrito del Cliente; o
6. se transmite a UpOn.cl después de que el Cliente haya recibido una notificación por escrito de UpOn.cl de que no desea recibir más Información Confidencial o que está rescindiendo este Acuerdo.

## Links De Interés

Términos y Condiciones(<https://upon.cl/terminos-y-condiciones/>)

Política de privacidad(<https://upon.cl/privacy-policy/>)

## Suscribirse Al Boletín De Noticias

## Infórmate de Ofertas y Novedades.

Email



Upon.CL © 2026 - Una Empresa De Tiendas Génesis Ltda. | Todos Los Derechos Reservados.