A29, LLC

POLÍTICA DE SOLICITUD Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE DISEÑO GRÁFICO

Versión: 1 de octubre de 2026

1. SOLICITUD DEL SERVICIO

Toda solicitud de diseño o preparación de arte deberá incluir información clara y suficiente para realizar el trabajo.

Según corresponda, la solicitud deberá indicar: nombre del cliente o anunciante; si es para impresión o digital; medio o publicación; fecha de publicación; tamaño; color o blanco y negro; textos, imágenes, logotipos y demás materiales necesarios.

Los requisitos técnicos o instrucciones particulares deberán comunicarse al momento de solicitar el servicio.

2. RESPONSABILIDAD DEL SOLICITANTE

El solicitante es responsable de proporcionar información correcta, completa y vigente, así como instrucciones claras para la elaboración del arte.

Esto incluye, entre otros: nombres y cargos, fechas y horas, precios, teléfonos, direcciones, correos electrónicos, sitios web y redes sociales, textos legales, logotipos, identidad de marca, ofertas, promociones y especificaciones de publicación.

A29, LLC prepara el arte utilizando los materiales, información e instrucciones proporcionados por el solicitante.

3. REVISIÓN DEL ARTE

Una vez preparado, el arte será enviado al solicitante para su revisión.

El solicitante deberá revisar tanto el diseño como todo su contenido, incluyendo textos, nombres, fechas, números, precios, teléfonos, direcciones, logotipos, imágenes, colores, tamaño y demás elementos relevantes.

4. SOLICITUD DE CAMBIOS

Las solicitudes de cambios deberán realizarse respondiendo al mismo correo electrónico utilizado para enviar el arte e indicando “CAMBIO” en el asunto, junto con los detalles de los cambios solicitados en el cuerpo del mensaje.

Cuando existan múltiples solicitudes o versiones, el solicitante deberá identificar claramente el arte o versión a la que se refiere.

Una vez realizados los cambios, se enviará una nueva versión para revisión.

5. APROBACIÓN DEL ARTE

El envío del arte para revisión inicia el proceso de revisión por parte del solicitante. Cualquier cambio, corrección u objeción deberá comunicarse antes de que el arte sea utilizado, publicado o producido.

No es necesario responder con la palabra “APROBADO”. Si, luego de recibir el arte para revisión, el solicitante no comunica cambios, correcciones u objeciones, el arte se considerará revisado y aprobado para su publicación, uso o producción.

La aprobación comprende tanto el diseño como la información contenida en el arte.

6. RESPONSABILIDAD DESPUÉS DE LA APROBACIÓN

Una vez aprobado un arte, A29, LLC no será responsable por errores u omisiones presentes en la versión enviada que no hayan sido señalados por el solicitante antes de la aprobación.

Esto incluye información suministrada por el solicitante y errores derivados de la transcripción, extracción, recreación o adaptación de contenido proveniente de PDFs, imágenes, artes anteriores, escaneos u otros materiales de referencia.

El solicitante es responsable de revisar el arte final y comunicar cualquier cambio antes de su aprobación.

Lo anterior no exime a A29, LLC de corregir errores directamente atribuibles a su propia ejecución cuando sean identificados antes de la publicación o uso del arte.

7. MATERIALES PROPORCIONADOS Y RECREACIÓN DE CONTENIDO

El solicitante podrá proporcionar PDFs, imágenes, artes anteriores, escaneos u otros materiales para utilizar como referencia o base de trabajo.

A29, LLC podrá extraer, transcribir, reorganizar o recrear información contenida en dichos materiales. Cuando un material no editable requiera transcripción o recreación manual, el solicitante deberá revisar cuidadosamente el nuevo arte.

Un PDF, imagen, arte anterior u otro material de referencia no garantiza una reproducción idéntica. El solicitante deberá comparar el arte preparado con el material de referencia cuando corresponda.

Si la reconstrucción, transcripción, edición o preparación requerida representa un trabajo sustancial adicional, A29, LLC podrá comunicar un cargo adicional antes de comenzar.

8. REVISIÓN DE ARTES PROPORCIONADOS POR EL SOLICITANTE

Cuando el solicitante entregue un arte ya preparado y solicite únicamente su revisión o preparación para entrega, la revisión de A29, LLC se limitará al alcance solicitado y a los aspectos que razonablemente puedan ser verificados.

La revisión o preparación no constituye una garantía sobre el resultado final de impresión, reproducción o publicación, especialmente cuando intervienen terceros.

Si el solicitante proporciona un arte ya preparado y solicita una revisión limitada, A29, LLC no será responsable por elementos que se encuentren fuera del alcance de dicha revisión.

9. RESULTADO DE IMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN POR TERCEROS

A29, LLC no será responsable por diferencias, errores o resultados inesperados que ocurran durante la impresión, reproducción o producción realizada por terceros.

Esto incluye diferencias de color, variaciones propias del proceso de impresión, calibración, modificaciones realizadas por imprentas o proveedores, papel, tinta, materiales, equipos, imposición, corte, registro, encuadernación, terminaciones y conversiones o cambios realizados por sistemas o terceros.

Cuando A29, LLC entregue un archivo final, el solicitante o proveedor deberá verificar que se utilice la versión aprobada.

Cualquier reclamación relacionada con la producción de un tercero deberá dirigirse al proveedor responsable. A29, LLC podrá colaborar razonablemente en la identificación de posibles problemas relacionados con el archivo.

10. INSTRUCCIONES, REPRESENTANTES Y CAMBIOS CONTRADICTORIOS

Cuando intervengan varias personas en la solicitud o revisión de un arte, el solicitante será responsable de coordinar internamente las instrucciones y asegurar que sean consistentes.

A29, LLC no será responsable por instrucciones contradictorias recibidas de diferentes representantes del solicitante.

A29, LLC podrá solicitar aclaraciones cuando sea necesario. El tiempo de entrega podrá extenderse hasta recibir instrucciones claras y definitivas.

11. SOLICITUDES, PRIORIDAD Y TIEMPOS DE ENTREGA

Para facilitar la organización y atender las solicitudes de forma eficiente, se seguirá el siguiente orden:

A. CUMPLIMIENTO DE LAS GUÍAS

Toda solicitud deberá incluir la información y los materiales necesarios para preparar el arte.

IMPORTANTE: Favor colocar siempre la FECHA DE PAUTA en el asunto (subject) del correo.

Ejemplo: **PAUTA 1 DE OCT. – CLIENTE / ARTE**

Las solicitudes incompletas podrán requerir información adicional antes de comenzar el trabajo.

B. ORDEN DE PRIORIDAD

Una vez identificadas las solicitudes completas, se dará prioridad de acuerdo con:

1. Fecha de pauta: las solicitudes con pauta para el **día siguiente** tendrán prioridad sobre aquellas con fechas posteriores.
2. Orden de llegada: entre solicitudes con la misma fecha de pauta, se atenderán según el orden en que hayan sido recibidas.

C. CAMBIOS Y TIEMPOS DE ENTREGA

Para dar seguimiento a una solicitud existente o solicitar cambios, deberá **responder sobre el mismo correo electrónico e incluir "CAMBIO" en el asunto (subject).** Esto permite mantener el historial de la solicitud y evitar confusiones entre versiones.

El tiempo de entrega dependerá de la cantidad y complejidad de las solicitudes, así como del momento en que se reciba toda la información necesaria.

Los cambios solicitados después de la aprobación se considerarán nuevas solicitudes y estarán sujetos al tiempo disponible.

Las solicitudes urgentes podrán estar sujetas a un cargo adicional.

A29, LLC no garantiza que solicitudes, cambios o materiales recibidos tardíamente puedan incorporarse antes del cierre, publicación o producción.

12. VERSIONES Y ARCHIVOS DE TRABAJO

Cada nueva versión sustituye a la anterior para efectos de revisión y aprobación. El solicitante es responsable de revisar siempre la versión más reciente recibida.

La entrega del arte final en el formato acordado no incluye archivos editables, archivos fuente, documentos crudos, versiones intermedias ni archivos internos de trabajo, salvo acuerdo expreso.

13. ESPECIFICACIONES DE PUBLICACIÓN

El solicitante es responsable de comunicar las especificaciones técnicas requeridas por el medio, publicación, imprenta o proveedor, incluyendo dimensiones, formato, perfil de color, sangrado, resolución, nombre de archivo y cualquier otro requisito aplicable.

A29, LLC trabajará conforme a las especificaciones disponibles y comunicadas al momento de realizar el servicio. Cualquier cambio posterior en dichas especificaciones deberá ser informado al momento de conocerse.

14. ACEPTACIÓN DE ESTA POLÍTICA

La solicitud de un servicio de diseño o preparación de arte implica la aceptación de esta política.

La política podrá ser proporcionada mediante enlace, copia u otro medio. El solicitante es responsable de revisarla antes de solicitar o continuar solicitando servicios.

El hecho de no leer o consultar la política no elimina ni modifica sus condiciones.

No se requiere una firma ni una respuesta expresa para aceptar esta política; la solicitud del servicio constituye aceptación.

Si el solicitante tiene dudas o no está de acuerdo con alguna condición, deberá comunicarlo antes de solicitar o continuar con el servicio.

Esta política aplica a todas las solicitudes, independientemente de la relación previa entre el solicitante y A29, LLC.

A29, LLC podrá actualizar esta política. La versión vigente será aplicable a las solicitudes realizadas después de su actualización.

Esta política establece el proceso operativo para la solicitud, prestación, revisión y aprobación de servicios de diseño gráfico.