

Términos y Condiciones

Versión 2026-04-19 · Última actualización: 19 de abril de 2026 · Versión vigente

URL permanente de esta versión:

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19>

Sección 1. Definiciones

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#definiciones>

Bloque 1. Términos Generales del Servicio

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones de Servicio, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

- **SCNDAL:** Grupo SCNDAL S.A.S. de C.V., prestador de los servicios descritos en el presente documento.
- **EL CLIENTE:** La persona física o moral que contrata los servicios de SCNDAL mediante la suscripción de un Contrato Marco y sus Anexos correspondientes.
- **Contrato Marco:** El documento legal que establece los términos, condiciones y obligaciones generales de la relación entre SCNDAL y EL CLIENTE, del cual los presentes T&C forman parte integrante.
- **Anexo:** Documento que detalla los servicios específicos contratados por EL CLIENTE, ya sea bajo la modalidad SCNDAL Teams (Anexo B) o Producto de Entrada (Anexo A). Cada Anexo se suscribe al amparo del Contrato Marco vigente.
- **Orden de Trabajo (OT):** Documento que formaliza modificaciones, ampliaciones o reducciones al alcance de un Anexo vigente, sin necesidad de suscribir un nuevo Contrato Marco o Anexo.
- **SCNDAL Teams:** Modelo de servicio recurrente mensual de SCNDAL, estructurado en módulos activables sobre una base obligatoria llamada Teams Management.
- **Producto de Entrada:** Proyecto de alcance cerrado y duración definida, con entregables específicos pactados en el Anexo A correspondiente.
- **Hub o Módulo:** Cada una de las áreas de servicio que componen SCNDAL Teams. Los hubs disponibles son: Teams Management (base obligatoria), Social Media, Performance, Diseño y Creatividad, y Desarrollo y Programación.
- **Teams Management:** Hub base y obligatorio de SCNDAL Teams. Incluye la capa de gestión estratégica y operativa de la cuenta: Brand Manager dedicado, Customer Success, Roadmap mensual, Sprints quincenales, Dashboards en Looker Studio, gestión de backlog en ClickUp y acceso a Dal(ia) AI. No puede contratarse ningún hub adicional sin Teams Management activo.
- **Add-on:** Servicio o volumen adicional al incluido en un hub contratado, acordado por escrito mediante Anexo u Orden de Trabajo.
- **Sprint:** Ciclo quincenal de trabajo en el que SCNDAL y EL CLIENTE planifican, ejecutan y revisan los entregables del periodo. Cada mes comprende dos sprints.
- **Backlog:** Lista priorizada de tareas, entregables y solicitudes pendientes de EL CLIENTE, gestionada en ClickUp por el equipo SCNDAL.

- **Entregable:** Cualquier pieza, documento, archivo, campaña, reporte o resultado concreto que SCNDAL produce y entrega a EL CLIENTE como parte del servicio contratado.
- **Ronda de Revisión:** El conjunto de ajustes solicitados por EL CLIENTE sobre un entregable específico, comunicados en un solo momento y a través del canal oficial. Cada entregable incluye hasta dos rondas de revisión salvo pacto distinto en el Anexo.
- **Brief:** Documento o mensaje mediante el cual EL CLIENTE comunica a SCNDAL los objetivos, referencias, restricciones y cualquier información necesaria para la producción de un entregable.
- **Aprobación:** Confirmación expresa de EL CLIENTE de que un entregable cumple con lo solicitado y puede ser publicado, enviado o dado por concluido. La aprobación puede realizarse por escrito a través de WhatsApp o ClickUp.
- **Canal Oficial de Comunicación:** El grupo de WhatsApp habilitado entre SCNDAL y las Personas Autorizadas de EL CLIENTE, a través del cual se gestiona la comunicación operativa diaria, el envío de entregables y las aprobaciones del servicio.
- **ClickUp:** Plataforma de gestión de proyectos utilizada por SCNDAL para administrar el backlog, los sprints, el seguimiento de tareas y el registro de cambios de alcance de cada cuenta.
- **Google Drive:** Repositorio digital compartido donde SCNDAL almacena y organiza todos los archivos, entregables y materiales producidos para EL CLIENTE durante la vigencia del servicio.
- **Dal(ia):** Agente de inteligencia artificial interno de SCNDAL que apoya la operación de las cuentas. Su participación en el servicio está sujeta a los límites establecidos en cada hub y no reemplaza el criterio estratégico del equipo humano de SCNDAL.
- **Fecha de Corte:** El día primero de cada mes calendario, en que se genera el cobro mensual del servicio SCNDAL Teams.
- **Fecha Límite de Pago:** El séptimo día hábil de cada mes, fecha máxima para que EL CLIENTE realice el pago mensual sin incurrir en penalización.
- **Milestone:** Cada uno de los pagos parciales pactados en el Anexo A de un Proyecto (Producto de Entrada), asociado a una etapa específica de entrega.
- **Horario de Atención:** Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas (hora de la Ciudad de México), días hábiles del calendario oficial mexicano. Fuera de este horario, SCNDAL no tiene obligación de responder comunicaciones hasta el siguiente día hábil.
- **Tiempo de Respuesta:** SCNDAL se compromete a acusar recibo de cualquier comunicación recibida a través del Canal Oficial dentro de los veinte (20) minutos siguientes a su recepción, durante el Horario de Atención. El tiempo de resolución o atención a la solicitud dependerá de la naturaleza y complejidad de la misma, y será comunicado por el equipo SCNDAL al momento del acuse.

Sección 2. Marco Legal

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#marco-legal>

Los presentes Términos y Condiciones de Servicio (en adelante, los «T&C») son emitidos por Grupo SCNDAL S.A.S. de C.V. y forman parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios suscrito entre SCNDAL y EL CLIENTE, de conformidad con lo establecido en la Cláusula Décima Octava de dicho instrumento.

2.1 Relación con el Contrato Marco

Los presentes T&C complementan y detallan el alcance técnico y operativo de los servicios de SCNDAL. No sustituyen ni modifican las disposiciones legales del Contrato Marco, sino que las amplían en los aspectos operativos, de proceso y de alcance de cada servicio.

2.2 Jerarquía documental

La relación contractual entre SCNDAL y EL CLIENTE se rige por los siguientes documentos, en orden jerárquico de mayor a menor especificidad:

1. **Anexo vigente (Anexo A o Anexo B):** prevalece sobre cualquier otro documento respecto al servicio específico que regula.
2. **Orden de Trabajo:** prevalece sobre el Anexo que modifica, únicamente respecto al cambio de alcance que documenta.
3. **Contrato Marco:** establece los términos y condiciones legales generales aplicables a toda la relación.
4. **Términos y Condiciones de Servicio:** detallan el alcance técnico y operativo de cada servicio. En caso de contradicción con un Anexo, prevalece el Anexo.

En caso de conflicto entre cualquiera de estos documentos, se aplicará la interpretación que mejor refleje la voluntad de las partes al momento de la suscripción del Anexo correspondiente.

2.3 Versión aplicable

La versión de los T&C vigente al momento de la firma de cada Anexo será la aplicable a dicho Anexo durante toda su vigencia, salvo que SCNDAL notifique a EL CLIENTE una actualización con al menos treinta (30) días naturales de anticipación, conforme a lo establecido en la Cláusula Décima Octava del Contrato Marco.

EL CLIENTE podrá consultar en todo momento la versión vigente de los T&C en scndal.com/legal/terminos-y-condiciones. Cada versión publicada incluirá su número de versión y fecha de entrada en vigor.

2.4 Aceptación

Al suscribir un Anexo al amparo del Contrato Marco de SCNDAL, EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado los presentes T&C en su totalidad, en la versión vigente a la fecha de firma de dicho Anexo.

2.5 Legislación aplicable

Los presentes T&C se rigen e interpretan conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia derivada de su interpretación o aplicación, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Competentes de la Ciudad de México, en los mismos términos establecidos en la Cláusula Décima Séptima del Contrato Marco.

Sección 3. Proceso de Trabajo General

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#proceso-de-trabajo>

Los servicios de SCNDAL se ejecutan bajo una metodología de trabajo estructurada en ciclos quincenales llamados sprints, respaldados por una capa de gestión continua que garantiza la alineación estratégica y operativa con EL CLIENTE en todo momento.

3.1 Modelo de operación

SCNDAL opera bajo un modelo de gestión continua donde cada cuenta es atendida por un equipo dedicado coordinado por un Brand Manager. La operación se organiza en ciclos de trabajo quincenales (sprints) dentro de un marco mensual definido por un Roadmap acordado con EL CLIENTE al inicio de cada mes.

3.2 Roadmap mensual

Al inicio de cada mes, SCNDAL elabora y comparte con EL CLIENTE un Roadmap mensual que detalla los objetivos, entregables, prioridades y fechas clave del periodo. El Roadmap se construye con base en los objetivos estratégicos de la cuenta, el backlog activo en ClickUp y las instrucciones recibidas de EL CLIENTE.

EL CLIENTE deberá revisar y confirmar el Roadmap dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su envío. Si SCNDAL no recibe observaciones dentro de dicho plazo, el Roadmap se considerará aprobado y el equipo procederá con su ejecución.

Cualquier modificación al Roadmap aprobado que implique cambio de alcance deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo.

3.3 Sprints quincenales

Cada mes comprende dos sprints de aproximadamente quince (15) días cada uno. Al inicio de cada sprint, el Brand Manager de la cuenta comparte con EL CLIENTE el plan de trabajo del periodo, incluyendo los entregables comprometidos y sus fechas estimadas de entrega.

Al cierre de cada sprint, SCNDAL realiza una revisión de avance que incluye el estado de los entregables, tareas completadas, pendientes y cualquier bloqueo identificado. Esta revisión se comunica a EL CLIENTE a través del Canal Oficial.

3.4 Canales de comunicación

SCNDAL establece los siguientes canales oficiales para la gestión de cada cuenta:

- **WhatsApp (Canal Oficial Principal):** Canal de comunicación operativa diaria entre SCNDAL y las Personas Autorizadas de EL CLIENTE. A través de este canal se envían entregables, se reciben aprobaciones, se comunican avances y se gestionan solicitudes del día a día. SCNDAL habilitará un grupo de WhatsApp dedicado por cuenta al inicio de la relación.
- **ClickUp (Gestión y Seguimiento):** Plataforma donde SCNDAL administra el backlog, los sprints, el registro de tareas y el seguimiento de cambios de alcance de la cuenta. EL CLIENTE tendrá acceso de lectura a su espacio en ClickUp. Las solicitudes de cambio de alcance y las Órdenes de Trabajo se registran en ClickUp como evidencia formal.
- **Google Drive (Repositorio de Archivos):** Carpeta compartida donde SCNDAL almacena y organiza todos los entregables, materiales, reportes y archivos producidos para EL CLIENTE. EL CLIENTE tendrá

acceso permanente a su carpeta durante la vigencia del servicio y hasta treinta (30) días después de su terminación.

3.5 Tiempo de respuesta

Durante el Horario de Atención (lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas, hora de la Ciudad de México), SCNDAL se compromete a acusar recibo de cualquier comunicación recibida en el Canal Oficial dentro de los veinte (20) minutos siguientes a su recepción.

El tiempo de resolución o atención dependerá de la naturaleza de la solicitud y será comunicado por el equipo al momento del acuse. Como referencia general:

- **Duda operativa o informativa:** Mismo día hábil
- **Ajuste menor sobre entregable:** 1 a 2 días hábiles
- **Entregable nuevo dentro del sprint:** Conforme al plan del sprint activo
- **Solicitud fuera del sprint activo:** Se agenda en el siguiente sprint
- **Cambio de alcance (requiere OT):** A partir de firma de OT
- **Urgencia crítica (bug, caída, error publicado):** Máximo 4 horas hábiles

Las comunicaciones recibidas fuera del Horario de Atención serán atendidas a partir de las 9:00 horas del siguiente día hábil, sin que esto constituya incumplimiento de los presentes T&C.

3.6 Solicitudes fuera del horario de atención

SCNDAL no tiene obligación de atender comunicaciones fuera del Horario de Atención. Sin embargo, en casos de urgencia crítica que afecten la operación digital activa del cliente (caída de sitio web, error grave en campaña activa, publicación incorrecta), EL CLIENTE podrá notificar al Canal Oficial y SCNDAL realizará sus mejores esfuerzos para atender la situación a la brevedad posible.

SCNDAL no es responsable de daños ocasionados por eventos ocurridos fuera del Horario de Atención que no hayan sido reportados oportunamente o que dependan de plataformas de terceros.

3.7 Gestión del backlog

Todas las solicitudes, tareas y entregables de la cuenta se registran y priorizan en el backlog de ClickUp. EL CLIENTE puede enviar solicitudes nuevas en cualquier momento a través del Canal Oficial, las cuales serán incorporadas al backlog y priorizadas por el Brand Manager conforme al Roadmap mensual vigente.

SCNDAL no está obligado a atender solicitudes que no hayan sido incorporadas formalmente al backlog o que excedan el alcance del Anexo vigente. Las solicitudes fuera de alcance serán notificadas a EL CLIENTE y canalizadas a través de una Orden de Trabajo.

3.8 Materiales e insumos del cliente

Para la correcta ejecución del servicio, EL CLIENTE se obliga a proporcionar oportunamente todos los materiales, información, accesos, credenciales y recursos necesarios que SCNDAL solicite. Los plazos de entrega de los materiales serán acordados en el Roadmap mensual o comunicados por el Brand Manager con anticipación razonable.

El retraso en la entrega de materiales por parte de EL CLIENTE podrá impactar los tiempos de entrega de los entregables comprometidos. En dicho caso, SCNDAL no será responsable por los retrasos generados y los plazos se ajustarán automáticamente en la proporción del retraso causado por EL CLIENTE.

Sección 4. Entregables y Revisiones

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#entregables>

4.1 Definición de entregable

Se considera entregable cualquier pieza, documento, archivo, campaña, reporte o resultado concreto que SCNDAL produce y pone a disposición de EL CLIENTE como parte del servicio contratado. Los entregables específicos de cada servicio se detallan en el Anexo correspondiente y en el Bloque 2 de los presentes T&C.

Un entregable se considera entregado en el momento en que SCNDAL lo envía a través del Canal Oficial (WhatsApp) o lo deposita en la carpeta de Google Drive de EL CLIENTE, lo que ocurra primero.

4.2 Proceso de revisión

Cada entregable incluye hasta dos (2) rondas de revisión, salvo que el Anexo correspondiente establezca un número distinto.

El proceso de revisión funciona de la siguiente manera:

1. **Primera entrega:** SCNDAL envía el entregable a través del Canal Oficial. EL CLIENTE cuenta con tres (3) días hábiles para enviar sus comentarios o aprobación.
2. **Primera ronda de revisión:** SCNDAL incorpora los comentarios recibidos y entrega la versión corregida. EL CLIENTE cuenta con dos (2) días hábiles para enviar comentarios finales o aprobación.
3. **Segunda ronda de revisión:** SCNDAL realiza los ajustes finales y entrega la versión definitiva. Esta versión se considera aprobada salvo que EL CLIENTE notifique observaciones dentro de un (1) día hábil.

4.3 Qué incluye una ronda de revisión

Una ronda de revisión incluye ajustes sobre el mismo concepto original del entregable, dentro de los siguientes parámetros:

- Cambios de texto, correcciones ortográficas o de redacción
- Ajustes de color, tipografía o tamaño dentro de la línea gráfica aprobada
- Reordenamiento de elementos dentro del mismo formato
- Correcciones de datos, fechas o información factual

Una ronda de revisión NO incluye:

- Cambio del concepto creativo original
- Cambio de formato o dimensiones del entregable
- Incorporación de nuevos elementos no contemplados en el brief original
- Cambio de dirección creativa o estratégica sobre lo ya aprobado
- Solicitudes que impliquen rehacer el entregable desde cero

Cualquier solicitud que caiga fuera de los parámetros anteriores se considera un cambio de concepto y deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo, con los honorarios adicionales que correspondan.

4.4 Aprobación tácita

Si EL CLIENTE no envía comentarios ni aprobación expresa dentro de los plazos establecidos en la Sección 4.2, el entregable se considerará aprobado de manera tácita y SCNDAL podrá proceder con su publicación, envío o cierre según corresponda.

SCNDAL notificará a EL CLIENTE mediante el Canal Oficial cuando un entregable esté próximo a alcanzar su plazo de aprobación tácita, con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación.

SCNDAL no será responsable por errores, omisiones o resultados derivados de entregables aprobados tácitamente que posteriormente EL CLIENTE considere incorrectos.

4.5 Cambio de concepto

Se considera cambio de concepto cualquier solicitud que modifique sustancialmente la dirección creativa, estratégica o estructural de un entregable ya producido, incluyendo de manera enunciativa:

- Cambiar el mensaje principal o el tono de comunicación después de haber aprobado el brief
- Solicitar un formato distinto al acordado (ej. cambiar un carrusel por un video)
- Cambiar los colores o identidad visual fuera de la línea gráfica establecida
- Solicitar una nueva versión alternativa además de la versión en revisión
- Modificar el objetivo o la audiencia del entregable después de iniciada la producción

Los cambios de concepto no están incluidos en las rondas de revisión y se cotizarán por separado mediante Orden de Trabajo.

4.6 Responsabilidad sobre el contenido aprobado

EL CLIENTE es responsable de revisar y aprobar todos los entregables antes de su publicación o distribución. Una vez que EL CLIENTE otorga su aprobación, expresa o tácita, SCNDAL queda deslindada de cualquier responsabilidad por errores de contenido, datos incorrectos, omisiones o cualquier consecuencia derivada del material aprobado.

SCNDAL no publicará contenido sin aprobación previa de EL CLIENTE, salvo que así se haya pactado expresamente en el Anexo correspondiente (ej. publicaciones de community management dentro de parámetros previamente aprobados).

4.7 Brief incompleto o tardío

Si EL CLIENTE no proporciona el brief necesario para la producción de un entregable dentro del plazo acordado en el Roadmap mensual, SCNDAL notificará la situación a través del Canal Oficial y moverá el entregable al siguiente sprint disponible.

Los retrasos en la entrega de briefs por parte de EL CLIENTE no generan derecho a compensación, crédito o extensión del servicio mensual. El mes facturado corre independientemente del avance en la producción de entregables cuando el retraso sea imputable a EL CLIENTE.

4.8 Archivo y entrega de archivos finales

SCNDAL entrega los archivos finales de todos los entregables aprobados en la carpeta de Google Drive de EL CLIENTE, en los formatos acordados o estándar de la industria para cada tipo de pieza. Los archivos fuente editables (AI, PSD, Figma, etc.) se entregarán únicamente cuando así se especifique en el Anexo o cuando EL CLIENTE haya cubierto el pago íntegro de los honorarios correspondientes, conforme a la Cláusula Cuarta del Contrato Marco.

SCNDAL conservará una copia de los archivos producidos por un periodo de noventa (90) días naturales después de la terminación del servicio, tras lo cual podrá eliminarlos sin responsabilidad adicional.

Sección 5. Responsabilidades del Cliente

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#responsabilidades>

Para que SCNDAL pueda prestar los servicios contratados con la calidad y en los tiempos acordados, EL CLIENTE asume las siguientes responsabilidades desde el momento de la firma del Anexo correspondiente.

5.1 Designación de persona de contacto

EL CLIENTE deberá designar a las Personas Autorizadas que interactuarán con SCNDAL, conforme a lo establecido en la Sección C de la Carátula del Contrato Marco. Se recomienda designar una sola persona como contacto principal para aprobaciones, con el fin de evitar instrucciones contradictorias que puedan afectar los tiempos de producción.

Cuando SCNDAL reciba instrucciones contradictorias de distintas Personas Autorizadas, solicitará confirmación al representante legal o contacto principal antes de proceder. Los retrasos generados por esta situación serán responsabilidad de EL CLIENTE.

5.2 Entrega oportuna de materiales

EL CLIENTE se obliga a proporcionar en tiempo y forma todos los materiales, información y recursos que SCNDAL requiera para la prestación del servicio, incluyendo de manera enunciativa:

- Logotipos, manual de identidad y activos de marca en formatos editables
- Fotografías, videos e imágenes en alta resolución
- Accesos y credenciales a plataformas digitales (Meta Business Suite, Google Ads, Google Analytics, sitio web, hosting, dominio, etc.)

- Información de productos, servicios, precios y promociones vigentes
- Briefs y objetivos de campaña con la anticipación acordada en el Roadmap
- Cualquier restricción legal, regulatoria o de marca que SCNDAL deba considerar en la producción

Los materiales deberán entregarse a través del Canal Oficial o depositarse en la carpeta de Google Drive de la cuenta, en los formatos y plazos acordados. SCNDAL no será responsable por retrasos en la producción derivados de materiales entregados fuera de tiempo, en formatos incorrectos o con información incompleta.

5.3 Veracidad de la información

EL CLIENTE es el único responsable de la veracidad, exactitud y legalidad de toda la información, materiales, marcas, logotipos e imágenes que proporcione a SCNDAL para la producción de contenido. EL CLIENTE garantiza que dichos materiales son de su propiedad o que cuenta con las autorizaciones necesarias para su uso, y libera a SCNDAL de cualquier responsabilidad por violaciones a derechos de terceros derivadas del material proporcionado.

5.4 Respuesta oportuna a revisiones y aprobaciones

EL CLIENTE se obliga a revisar y responder los entregables enviados por SCNDAL dentro de los plazos establecidos en la Sección 4.2 de los presentes T&C. La falta de respuesta dentro de dichos plazos activará la aprobación tácita conforme a lo dispuesto en la Sección 4.4.

SCNDAL no puede garantizar los tiempos de entrega comprometidos cuando EL CLIENTE no responde revisiones en tiempo. Los retrasos generados por falta de feedback de EL CLIENTE no son imputables a SCNDAL y no generan derecho a compensación, crédito o extensión del servicio.

5.5 Mantenimiento de accesos y plataformas

EL CLIENTE es responsable de mantener activos y en regla todos los accesos, cuentas y plataformas necesarias para la prestación del servicio, incluyendo de manera enunciativa:

- Cuentas publicitarias en Meta, Google, LinkedIn, TikTok u otras plataformas
- Dominio y hosting del sitio web
- Cuentas de redes sociales
- Suscripciones a herramientas o plataformas de terceros requeridas por el servicio

Si alguna plataforma o cuenta queda suspendida, bloqueada o inaccesible por causas imputables a EL CLIENTE, SCNDAL suspenderá la prestación de los servicios relacionados hasta que se restablezca el acceso, sin que esto implique incumplimiento de SCNDAL ni derecho a compensación o crédito para EL CLIENTE. El cobro mensual continuará durante dicho periodo.

5.6 Inversión publicitaria

La inversión publicitaria (pauta) en plataformas digitales como Meta Ads, Google Ads, LinkedIn Ads, TikTok Ads u otras, nunca está incluida en los honorarios de SCNDAL y siempre corre por cuenta directa de EL CLIENTE a la plataforma correspondiente.

EL CLIENTE deberá mantener saldo suficiente en sus cuentas publicitarias para la ejecución de las campañas acordadas. La falta de saldo en cuentas publicitarias que impida la ejecución de campañas no es responsabilidad de SCNDAL y no genera derecho a compensación, crédito o ajuste en los honorarios.

5.7 Licencias y herramientas de terceros

Las licencias de software, música, imágenes de stock, tipografías, plugins, fuentes o cualquier otro recurso de terceros necesario para la producción de entregables corren por cuenta de EL CLIENTE, salvo que se especifique lo contrario en el Anexo correspondiente. SCNDAL informará a EL CLIENTE cuando un entregable requiera la adquisición de alguna licencia de tercero antes de proceder con su producción.

5.8 Restricciones legales y regulatorias

EL CLIENTE es responsable de informar a SCNDAL sobre cualquier restricción legal, regulatoria, sectorial o de marca que aplique a sus comunicaciones, campañas o contenidos. SCNDAL producirá los entregables con base en la información proporcionada por EL CLIENTE y no será responsable por incumplimientos normativos derivados de restricciones no comunicadas oportunamente.

En sectores regulados (farmacéutico, financiero, legal, salud, entre otros), EL CLIENTE deberá revisar y validar que todos los entregables cumplan con la normativa aplicable antes de dar su aprobación.

5.9 Conducta y uso indebido

EL CLIENTE se obliga a no utilizar los servicios de SCNDAL para producir, publicar o distribuir contenido que: (i) sea falso, engañoso o contrario a la normativa de publicidad aplicable; (ii) viole derechos de terceros; (iii) incite al odio, la discriminación o la violencia; (iv) contravenga las políticas de uso de las plataformas digitales involucradas; o (v) sea contrario a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

Si SCNDAL detecta que EL CLIENTE utiliza sus servicios para alguno de los fines anteriores, podrá suspender de manera inmediata la prestación del servicio conforme a lo establecido en la Cláusula Décima del Contrato Marco, sin responsabilidad alguna para SCNDAL.

Sección 6. Pagos y Facturación

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#pagos-y-facturacion>

6.1 Honorarios

Los honorarios por los servicios prestados se establecen en el Anexo correspondiente suscrito por las partes. Todos los montos se expresan en Moneda Nacional (Pesos Mexicanos) e incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), salvo que el Anexo indique lo contrario.

6.2 Forma de pago

Todos los pagos se realizan mediante transferencia bancaria a la cuenta de SCNDAL indicada en la Sección D de la Carátula del Contrato Marco.

SCNDAL no acepta pagos en efectivo, cheque, criptomonedas ni ningún otro medio distinto a la transferencia bancaria, salvo pacto expreso por escrito.

6.3 Facturación

SCNDAL emitirá el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) conforme a los datos fiscales asentados en la Sección D de la Carátula del Contrato Marco (Uso de CFDI, Régimen Fiscal, Método y Forma de Pago SAT).

EL CLIENTE es responsable de proporcionar datos fiscales correctos y actualizados. Cualquier modificación a dichos datos deberá notificarse por escrito al Canal Oficial con al menos cinco (5) días naturales de anticipación a la siguiente Fecha de Corte. SCNDAL no será responsable por facturas emitidas con datos incorrectos proporcionados por EL CLIENTE, ni por los costos asociados a su cancelación y reemisión.

6.4 Esquema de pago — SCNDAL Teams

Los servicios bajo SCNDAL Teams se facturan y cobran de forma mensual anticipada conforme al siguiente esquema:

- **Fecha de Corte:** día 1 de cada mes. Se genera el cobro del periodo mensual.
- **Fecha Límite de Pago:** séptimo (7°) día hábil del mes. Fecha máxima para realizar el pago sin incurrir en penalización.
- **Primer pago:** al momento de la firma del Anexo B, proporcional a los días restantes del mes en curso si la firma ocurre después del día 1, o por el mes completo si ocurre entre el día 1 y el día 5 del mes.

El servicio mensual se factura por adelantado. SCNDAL iniciará o continuará la prestación del servicio una vez confirmado el pago correspondiente.

6.5 Esquema de pago — Producto de Entrada (Proyecto)

Los servicios bajo Producto de Entrada se pagan en tres exhibiciones conforme al Anexo A suscrito:

- **Milestone 1 (50%):** anticipo al momento de la firma del Anexo. SCNDAL no iniciará la producción hasta recibir este pago.
- **Milestone 2 (25%):** al momento de la pre-entrega final.
- **Milestone 3 (25%):** contra entrega final y cierre del proyecto.

SCNDAL no entregará los archivos finales ni transferirá los derechos patrimoniales sobre los entregables hasta recibir el pago íntegro del Milestone 3, conforme a la Cláusula Cuarta del Contrato Marco.

6.6 Retraso en el pago

En caso de que EL CLIENTE no realice el pago en la Fecha Límite de Pago, aplicará el siguiente procedimiento conforme a la Cláusula Segunda del Contrato Marco:

- **Días 1 a 7 después de la Fecha Límite:** periodo de prórroga. SCNDAL continuará prestando el servicio y notificará el adeudo a EL CLIENTE a través del Canal Oficial.
-

A partir del día 8 de retraso: se generará automáticamente una pena convencional del diez por ciento (10%) sobre el monto adeudado, y SCNDAL podrá suspender la prestación de los servicios de manera inmediata, sin necesidad de declaración judicial previa.

La suspensión del servicio por falta de pago no libera a EL CLIENTE de la obligación de cubrir el monto adeudado ni la pena convencional generada. SCNDAL reanudará el servicio una vez que EL CLIENTE haya cubierto el total del adeudo incluyendo la penalización.

Los días de servicio suspendido por falta de pago no generan derecho a compensación, crédito ni extensión del periodo contratado.

6.7 Política de reembolsos

SCNDAL no realiza reembolsos por servicios ya iniciados o periodos ya facturados, bajo ninguna circunstancia. Esto aplica tanto para SCNDAL Teams como para Productos de Entrada.

Para SCNDAL Teams: si EL CLIENTE solicita la baja del servicio conforme a la Cláusula Tercera del Contrato Marco (aviso con 15 días naturales de anticipación a la siguiente Fecha de Corte), el servicio continuará activo hasta la siguiente Fecha de Corte y no se realizará reembolso proporcional por los días no utilizados.

Para Productos de Entrada: el anticipo del Milestone 1 no es reembolsable bajo ninguna circunstancia, ya que cubre los costos de arranque, planeación y recursos comprometidos por SCNDAL para el proyecto. Si EL CLIENTE cancela el proyecto después del inicio de producción, SCNDAL facturará los Milestones proporcionales al avance realizado a la fecha de cancelación.

6.8 Pausa de servicios

SCNDAL no opera bajo esquemas de pausa temporal de servicios. El retainer mensual de SCNDAL Teams es un compromiso continuo de recursos humanos y operativos que no puede interrumpirse parcialmente.

Si EL CLIENTE requiere reducir el alcance del servicio temporalmente, deberá formalizar la baja de módulos específicos mediante una Orden de Trabajo, con la anticipación establecida en la Sección 6.4. Los módulos dados de baja podrán reactivarse en cualquier momento mediante una nueva Orden de Trabajo, aplicando desde la siguiente Fecha de Corte.

6.9 Actualización de precios

SCNDAL se reserva el derecho de actualizar los precios de sus servicios al inicio de cada año calendario o cuando las condiciones del mercado lo justifiquen. Cualquier actualización de precios será notificada a EL CLIENTE con al menos treinta (30) días naturales de anticipación a su entrada en vigor, a través del Canal Oficial y por escrito.

Si EL CLIENTE no acepta la actualización de precios, podrá solicitar la baja del servicio en los términos de la Cláusula Tercera del Contrato Marco, sin penalización, siempre que lo notifique dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la recepción del aviso de actualización.

Sección 7. Propiedad Intelectual

7.1 Transmisión de derechos patrimoniales

Los derechos patrimoniales de autor sobre los entregables producidos por SCNDAL se transmiten a EL CLIENTE de forma automática, sin necesidad de formalidad adicional, conforme a lo siguiente:

Para servicios bajo SCNDAL Teams: los derechos sobre los materiales producidos durante cada mes se transmiten a EL CLIENTE una vez cubierto el pago mensual correspondiente.

Para servicios bajo Producto de Entrada: los derechos sobre los entregables de cada Milestone se transmiten a EL CLIENTE al momento en que SCNDAL recibe el pago íntegro del Milestone correspondiente.

Mientras exista cualquier adeudo pendiente de pago, EL CLIENTE no podrá ejecutar, distribuir, utilizar ni explotar comercialmente los entregables correspondientes al pago adeudado, hasta en tanto se cubra dicho adeudo en su totalidad, conforme a la Cláusula Cuarta del Contrato Marco.

7.2 Derechos que SCNDAL conserva

No obstante la transmisión de derechos patrimoniales descrita en la Sección 7.1, SCNDAL conserva en todo momento los siguientes derechos sobre los entregables de su autoría:

- **Derecho moral:** SCNDAL conserva el derecho de ser reconocida como creadora de las obras producidas para EL CLIENTE (derecho de paternidad), en los términos de la Ley Federal del Derecho de Autor.
- **Derecho de portafolio:** SCNDAL tiene el derecho irrevocable de utilizar los entregables producidos, en todo o en parte, para fines de portafolio, sitio web, redes sociales, presentaciones comerciales, propuestas, materiales promocionales y casos de éxito, conforme a la autorización otorgada por EL CLIENTE en la Sección E de la Carátula del Contrato Marco.
- **Metodologías y procesos:** Las metodologías, procesos, frameworks, sistemas de trabajo, plantillas base, herramientas propias y conocimiento acumulado de SCNDAL no son objeto de transmisión y permanecen en propiedad exclusiva de SCNDAL en todo momento.
- **Herramientas y plataformas propias:** Las suscripciones, accesos y configuraciones de herramientas utilizadas por SCNDAL para la prestación del servicio (incluyendo ClickUp, Metricool, Looker Studio, Dal(ia) y cualquier otra plataforma interna) son propiedad o responsabilidad de SCNDAL y no se transfieren a EL CLIENTE al término del servicio, salvo pacto distinto por escrito.

7.3 Entregables no pagados

Si al término de la relación contractual existieran entregables producidos por SCNDAL cuyos pagos no hayan sido cubiertos íntegramente por EL CLIENTE, dichos entregables permanecerán en propiedad de SCNDAL y EL CLIENTE no podrá utilizarlos, publicarlos ni distribuirlos bajo ninguna circunstancia hasta saldar el adeudo correspondiente.

7.4 Licencias de terceros

Cuando la producción de un entregable requiera el uso de recursos de terceros (imágenes de stock, música, tipografías, plugins, fuentes, software u otros activos con licencia), dicha licencia corre por cuenta de EL

CLIENTE. SCNDAL informará al cliente antes de adquirir cualquier licencia de tercero que sea necesaria para un entregable.

Las licencias adquiridas por EL CLIENTE para uso en sus entregables son responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE en cuanto a su vigencia, renovación y cumplimiento de términos de uso. SCNDAL no será responsable por la caducidad de licencias de terceros ni por las consecuencias derivadas de su uso incorrecto o expirado.

7.5 Uso de inteligencia artificial en la producción

SCNDAL puede utilizar herramientas de inteligencia artificial (IA) como apoyo en la producción de entregables, incluyendo de manera enunciativa: redacción de textos, generación de ideas, optimización de copies, edición de imágenes, síntesis de información y automatización de tareas operativas.

El uso de IA en la producción de entregables no reduce la calidad ni el valor del servicio prestado. Todo contenido generado con apoyo de IA es revisado, editado y validado por el equipo humano de SCNDAL antes de ser entregado a EL CLIENTE.

SCNDAL no utilizará IA para generar contenido que infrinja derechos de autor de terceros. Sin embargo, dado que las herramientas de IA son tecnologías en constante evolución y sus marcos legales aún están en desarrollo, SCNDAL no puede garantizar de manera absoluta la originalidad de todo contenido generado con apoyo de estas herramientas. EL CLIENTE acepta esta condición al contratar los servicios de SCNDAL.

7.6 Contenido proporcionado por el cliente

EL CLIENTE garantiza que toda la información, marcas, logotipos, imágenes, videos, textos y materiales que proporcione a SCNDAL para la producción de entregables son de su propiedad o que cuenta con las autorizaciones necesarias para su uso comercial y digital.

EL CLIENTE libera a SCNDAL de cualquier responsabilidad, reclamación, demanda o sanción derivada de violaciones a derechos de autor, derechos de imagen, derechos de marca o cualquier otro derecho de terceros que resulte del uso de materiales proporcionados por EL CLIENTE.

Si durante la prestación del servicio SCNDAL identifica que algún material proporcionado por EL CLIENTE pudiera constituir una violación a derechos de terceros, lo notificará de inmediato y podrá abstenerse de utilizarlo hasta recibir la aclaración o sustitución correspondiente.

7.7 Entrega de archivos fuente

Los archivos fuente editables (Adobe Illustrator, Photoshop, Figma, After Effects, Premiere u otros formatos editables) serán entregados a EL CLIENTE únicamente cuando así se especifique expresamente en el Anexo correspondiente o cuando EL CLIENTE los solicite y SCNDAL los cotiche como un entregable adicional mediante Orden de Trabajo.

La entrega de archivos exportados en formatos de uso final (PDF, PNG, JPG, MP4, etc.) está incluida en todos los entregables sin costo adicional.

Sección 8. Confidencialidad y Datos

8.1 Obligación de confidencialidad

Ambas partes se obligan a guardar la más estricta confidencialidad sobre toda la información de carácter técnico, comercial, financiero, publicitario, operativo, estratégico, de clientes, de mercado, know-how, planes de negocio, bases de datos, contraseñas y credenciales que se intercambie con motivo de la relación de servicios, independientemente de su formato o medio de transmisión (en adelante, la «Información Confidencial»).

Esta obligación aplica a ambas partes por igual: SCNDAL tratará con confidencialidad toda la información del negocio, estrategia y operación de EL CLIENTE, y EL CLIENTE tratará con confidencialidad las metodologías, procesos, herramientas, precios y cualquier información interna de SCNDAL a la que tenga acceso durante la prestación del servicio.

La obligación de confidencialidad subsistirá durante toda la vigencia del Contrato Marco y por un plazo de diez (10) años posteriores a su terminación por cualquier causa, conforme a la Cláusula Quinta del Contrato Marco.

8.2 Excepciones a la confidencialidad

No se considerará Información Confidencial aquella que:

- Sea o se vuelva del dominio público sin culpa de la parte receptora
- Haya sido conocida por la parte receptora con anterioridad a su divulgación, sin obligación de confidencialidad previa
- Sea desarrollada de manera independiente por la parte receptora sin uso de la Información Confidencial
- Deba ser divulgada por mandato de autoridad competente, en cuyo caso la parte receptora notificará inmediatamente a la parte divulgante

8.3 Manejo de credenciales y accesos

EL CLIENTE proporcionará a SCNDAL los accesos y credenciales necesarios para la prestación del servicio. SCNDAL se obliga a:

- Utilizar dichos accesos únicamente para los fines del servicio contratado
- No compartir credenciales con terceros fuera del equipo de trabajo de la cuenta
- Notificar a EL CLIENTE de inmediato si detecta cualquier acceso no autorizado o brecha de seguridad
- Devolver o eliminar los accesos al término del servicio, dentro de los treinta (30) días naturales siguientes a la terminación del Anexo correspondiente

Se recomienda a EL CLIENTE actualizar sus contraseñas y revocar los accesos de SCNDAL una vez terminada la relación de servicios. SCNDAL no será responsable por el uso indebido de credenciales que EL CLIENTE no haya revocado oportunamente tras la terminación del servicio.

8.4 Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales que se realice con motivo de la prestación de los servicios se sujetará a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), su Reglamento y demás disposiciones aplicables, conforme a la Cláusula Sexta del Contrato Marco.

EL CLIENTE autoriza expresamente a SCNDAL a tratar los datos personales de sus representantes, empleados, colaboradores, clientes y audiencias que sean estrictamente necesarios para la prestación del servicio (incluyendo de manera enunciativa: gestión de campañas publicitarias, bases de audiencias, CRM, community management y análisis de métricas), con las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad de SCNDAL disponible en scndal.com.

8.5 Datos de audiencias y bases de datos del cliente

Cuando SCNDAL gestione bases de datos, audiencias publicitarias, pixeles de seguimiento, CRM u otros activos de datos de EL CLIENTE, actuará como encargado del tratamiento y se obliga a:

- Tratar dichos datos únicamente conforme a las instrucciones de EL CLIENTE y para los fines del servicio contratado
- Implementar las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos
- No utilizar los datos de EL CLIENTE para fines propios ni compartirlos con terceros fuera del equipo de trabajo de la cuenta
- Suprimir o devolver los datos al término del servicio o a solicitud expresa de EL CLIENTE

8.6 Confidencialidad del equipo de trabajo

SCNDAL se obliga a informar del deber de confidencialidad a todos los miembros de su equipo que tengan acceso a la información de EL CLIENTE, incluyendo colaboradores internos, freelancers y proveedores externos involucrados en la prestación del servicio.

8.7 Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad facultará a la parte afectada a reclamar daños y perjuicios, así como a ejercer las acciones civiles y penales que correspondan conforme a la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, la Ley Federal del Derecho de Autor y el Código Penal Federal, en los términos establecidos en la Cláusula Quinta del Contrato Marco.

Sección 9. Limitaciones y Exclusiones Generales

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#limitaciones>

9.1 No garantía de resultados

SCNDAL presta sus servicios conforme a los estándares profesionales de la industria del marketing digital y la comunicación, aplicando su mejor criterio, experiencia y metodología en beneficio de EL CLIENTE. Sin embargo, SCNDAL no garantiza resultados específicos de ningún tipo, incluyendo de manera enunciativa:

- Volumen de ventas, ingresos o utilidades generadas

- Número de leads, prospectos o conversiones obtenidas
- Alcance, impresiones, reproducciones o interacciones en redes sociales
- Posicionamiento orgánico en motores de búsqueda (SEO)
- Costo por resultado en campañas publicitarias
- Tasa de apertura, clics o conversiones en email marketing
- Crecimiento de seguidores o comunidad en plataformas digitales
- Retorno sobre la inversión publicitaria (ROAS) o retorno sobre la inversión (ROI)

Los resultados del marketing digital dependen de múltiples variables fuera del control de SCNDAL, incluyendo las condiciones del mercado, el comportamiento del consumidor, la competencia, la inversión publicitaria de EL CLIENTE, la calidad del producto o servicio ofrecido, y los cambios en los algoritmos de las plataformas digitales.

Cuando en un Anexo se establezcan métricas, objetivos o KPIs específicos de manera expresa, SCNDAL se compromete a trabajar activamente para alcanzarlos, pero no garantiza su cumplimiento salvo que así se pacte de manera explícita y por escrito.

9.2 Plataformas de terceros

SCNDAL no es responsable por interrupciones, cambios, suspensiones o modificaciones en el funcionamiento de plataformas de terceros que afecten la prestación del servicio, incluyendo de manera enunciativa:

- Cambios en algoritmos, políticas de contenido o términos de servicio de Meta, Google, LinkedIn, TikTok, YouTube, Instagram, X u otras plataformas digitales
- Suspensión, bloqueo, restricción o cancelación de cuentas publicitarias o perfiles de redes sociales por parte de dichas plataformas, por causas no imputables a SCNDAL
- Caídas, interrupciones o fallas en el funcionamiento de las plataformas digitales
- Cambios en los formatos, especificaciones técnicas o requisitos de las plataformas que requieran ajustes en los entregables ya producidos
- Actualizaciones de políticas publicitarias que restrinjan o modifiquen el alcance de las campañas activas

Cuando una plataforma realice cambios que afecten materialmente el servicio contratado, SCNDAL notificará a EL CLIENTE a la brevedad posible y propondrá las adecuaciones necesarias dentro del alcance del Anexo vigente.

9.3 Infraestructura de terceros

SCNDAL no es responsable por fallas, interrupciones o pérdidas de información derivadas de servicios de infraestructura de terceros, incluyendo de manera enunciativa:

- Servicios de hosting, servidores o infraestructura en la nube
- Servicios de dominio y DNS
- Redes de distribución de contenido (CDN)
- Servicios de email marketing o automatización

- Plugins, extensiones o software de terceros instalados en el sitio web de EL CLIENTE
- Servicios de CRM o herramientas de terceros utilizadas por EL CLIENTE

Se recomienda a EL CLIENTE mantener respaldos periódicos de su sitio web, bases de datos y cualquier activo digital crítico para su operación. SCNDAL no será responsable por la pérdida de información derivada de la falta de respaldos por parte de EL CLIENTE.

9.4 Limitación de responsabilidad económica

La responsabilidad total de SCNDAL frente a EL CLIENTE, por cualquier causa relacionada con la prestación de los servicios, se limita al monto de los honorarios efectivamente pagados por EL CLIENTE durante los tres (3) meses inmediatos anteriores al hecho que dio origen a la reclamación, conforme a la Cláusula Décima Primera del Contrato Marco.

En ningún caso SCNDAL será responsable por daños indirectos, lucro cesante, daño emergente, pérdida de clientes, pérdida de utilidades, pérdida de reputación, pérdida de datos o cualquier daño consecuencial derivado de la prestación de los servicios, aun cuando SCNDAL hubiera sido advertida de la posibilidad de dichos daños.

9.5 Actos u omisiones del cliente

SCNDAL no será responsable por daños, pérdidas, sanciones o consecuencias negativas derivadas de:

- Instrucciones, aprobaciones o decisiones tomadas por EL CLIENTE o sus Personas Autorizadas
- Materiales, información o contenido proporcionado por EL CLIENTE con errores, omisiones o inexactitudes
- La falta de entrega oportuna de materiales, briefs o aprobaciones por parte de EL CLIENTE
- El uso que EL CLIENTE haga de los entregables después de su aprobación y entrega
- Restricciones legales o regulatorias no comunicadas oportunamente a SCNDAL
- Decisiones comerciales, de precio, de producto o de distribución de EL CLIENTE que afecten los resultados de las campañas

9.6 Caso fortuito y fuerza mayor

SCNDAL no será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando este se deba a caso fortuito o fuerza mayor, entendidos como hechos imprevisibles o inevitables ajenos a la voluntad de SCNDAL, incluyendo de manera enunciativa: desastres naturales, pandemias, conflictos armados, actos de autoridad, interrupciones generalizadas de internet o energía eléctrica, y ataques cibernéticos a gran escala, conforme a la Cláusula Décima Segunda del Contrato Marco.

9.7 Exclusiones específicas del servicio

Los siguientes conceptos nunca están incluidos en los honorarios de SCNDAL, salvo pacto expreso y por escrito en el Anexo correspondiente:

- Inversión publicitaria (pauta) en cualquier plataforma digital
- Viáticos por traslados en territorio nacional o extranjero

- Gastos ante terceros o autoridades (notarios, corredores públicos, IMPI, etc.)
- Fotografía profesional o producción audiovisual en locación
- Influencer fees o pagos a creadores de contenido externos
- Impresión de materiales físicos
- Licencias de software, música, imágenes de stock, tipografías o plugins
- Suscripciones a herramientas o plataformas de terceros
- Traducción o localización de contenidos a idiomas distintos al español
- Desarrollo de aplicaciones móviles nativas

Cualquiera de estos conceptos que sea necesario para la correcta ejecución del servicio será cotizado por separado con autorización previa y por escrito de EL CLIENTE.

Sección 10. Modificaciones a los T&C

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#modificaciones>

10.1 Derecho de actualización

SCNDAL se reserva el derecho de actualizar, modificar o ampliar los presentes Términos y Condiciones de Servicio en cualquier momento, cuando las condiciones del mercado, cambios en la operación, actualizaciones legales o mejoras en los procesos así lo justifiquen.

Las actualizaciones a los T&C no requieren la suscripción de un nuevo Contrato Marco ni de nuevos Anexos, pero sí deberán notificarse a EL CLIENTE conforme al procedimiento establecido en la presente sección.

10.2 Versionado del documento

Cada versión publicada de los T&C llevará un número de versión y una fecha de entrada en vigor claramente indicados al inicio del documento. El historial de versiones estará disponible en scndal.com/legal/terminos-y-condiciones para consulta de EL CLIENTE en cualquier momento.

El formato de versionado es el siguiente:

- **v1.0:** versión inicial del documento
- **v1.1, v1.2:** actualizaciones menores (ajustes operativos, correcciones, precisiones)
- **v2.0:** actualización mayor (cambios estructurales, nuevos hubs, modificaciones significativas al modelo de servicio)

10.3 Notificación de actualizaciones

Cuando SCNDAL realice una actualización a los T&C, seguirá el siguiente procedimiento según el tipo de cliente afectado:

Para Anexos nuevos (clientes que firman después de la actualización): la nueva versión de los T&C aplica automáticamente desde su fecha de publicación. No se requiere notificación adicional.

Para Anexos ya vigentes (clientes con contrato activo al momento de la actualización): SCNDAL notificará la actualización a EL CLIENTE a través del Canal Oficial y por escrito, con al menos treinta (30) días naturales de anticipación a la fecha de entrada en vigor de la nueva versión, conforme a la Cláusula Décima Octava del Contrato Marco.

La notificación incluirá un resumen de los cambios realizados y la fecha a partir de la cual aplica la nueva versión.

10.4 Opciones del cliente ante una actualización

Una vez recibida la notificación de actualización, EL CLIENTE tendrá las siguientes opciones dentro de los quince (15) días naturales siguientes:

Opción A — Aceptar la nueva versión: EL CLIENTE confirma su aceptación a través del Canal Oficial. La nueva versión de los T&C aplicará a su Anexo desde la fecha de entrada en vigor indicada en la notificación.

Opción B — Solicitar la baja del servicio: Si EL CLIENTE no acepta la nueva versión, podrá solicitar la baja de su servicio sin penalización, en los términos de la Cláusula Tercera del Contrato Marco, siempre que lo notifique dentro del plazo de quince (15) días naturales indicado.

Si SCNDAL no recibe respuesta de EL CLIENTE dentro del plazo de quince (15) días naturales, se entenderá que EL CLIENTE acepta la nueva versión de los T&C de manera tácita.

10.5 Actualizaciones de emergencia

En casos excepcionales donde una actualización sea requerida de manera urgente por cambios en la legislación aplicable, resoluciones de autoridades competentes o modificaciones críticas en las políticas de plataformas digitales que afecten materialmente el servicio, SCNDAL podrá publicar la actualización con un plazo de notificación menor a treinta (30) días, pero siempre informando a EL CLIENTE con la mayor anticipación posible y explicando la razón de la urgencia.

En estos casos, EL CLIENTE conserva el derecho de solicitar la baja del servicio sin penalización dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la notificación.

10.6 Consulta de la versión vigente

EL CLIENTE puede consultar en todo momento la versión vigente de los T&C en scndal.com/legal/terminos-y-condiciones. Se recomienda revisar periódicamente este documento para mantenerse informado sobre los términos aplicables al servicio contratado.

SCNDAL no tiene obligación de notificar de manera individual cada actualización menor (v1.1, v1.2) que no afecte materialmente los derechos u obligaciones de EL CLIENTE. Las actualizaciones menores se publicarán directamente en el sitio web con una nota de cambios al inicio del documento.

2.1 SCNDAL Teams — General

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#teams-general>

Bloque 2. Alcances por Servicio

SCNDAL Teams es el modelo de gestión continua de marca de SCNDAL. A diferencia de un servicio de producción puntual, SCNDAL Teams establece una relación estratégica y operativa mensual en la que SCNDAL se convierte en el equipo de marketing externo de EL CLIENTE, con procesos, herramientas y metodología propios.

El modelo se estructura en módulos activables sobre una base obligatoria llamada Teams Management. Ningún módulo adicional puede contratarse sin Teams Management activo, ya que este hub provee la capa de gestión, estrategia y coordinación que sostiene toda la operación de la cuenta.

Los módulos disponibles son:

- Teams Management (base obligatoria)
- Social Media
- Performance
- Diseño y Creatividad
- Desarrollo y Programación

Cada módulo tiene su propio alcance, entregables, exclusiones y condiciones específicas, detallados en las secciones siguientes. El precio de cada módulo se establece en el Anexo B suscrito por las partes.

2.2 Hub: Teams Management

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#hub-teams-management>

Descripción general

Teams Management es el hub base y obligatorio de SCNDAL Teams. Provee la capa de gestión estratégica y operativa de la cuenta: un Brand Manager dedicado coordina la operación, mantiene la visión estratégica de la marca, gestiona el backlog en ClickUp, facilita los sprints quincenales y asegura la alineación continua entre el equipo SCNDAL y EL CLIENTE.

Entregables mensuales incluidos

- **Roadmap mensual:** Documento vivo con objetivos, entregables, prioridades y fechas clave del mes. Se integra al Playbook de la cuenta y se actualiza conforme avanza el mes.
 - **Frecuencia:** 1 por mes
- **Reporte de sprint:** Resumen del avance, entregables completados, tareas pendientes y bloqueos identificados durante el sprint.
 - **Frecuencia:** 2 por mes (1 por sprint)
- **Dashboard de métricas:** Dashboard en Looker Studio con las métricas clave de la cuenta. Se actualiza en tiempo real cuando las plataformas cuentan con integración directa disponible. En caso contrario, SCNDAL realiza la actualización manual.
 - **Frecuencia:** Tiempo real o manual
-

Gestión de backlog: Administración, priorización y seguimiento de todas las tareas y entregables activos de la cuenta en ClickUp.

- **Frecuencia:** Continua

Brand Manager dedicado

Cada cuenta con Teams Management activo cuenta con un Brand Manager dedicado como punto de contacto principal. El Brand Manager tiene una dedicación máxima de veinte (20) horas mensuales a la cuenta, distribuidas conforme a las necesidades operativas del mes.

Las horas del Brand Manager cubren actividades de gestión, estrategia, coordinación interna, comunicación con EL CLIENTE, facilitación de sprints y seguimiento de entregables. Las horas de producción de cada hub (Social Media, Performance, Diseño, Desarrollo) son independientes y no se contabilizan dentro de las 20 horas del Brand Manager.

Si en un mes determinado la operación de la cuenta requiere horas adicionales del Brand Manager por encima del límite de 20 horas, SCNDAL notificará a EL CLIENTE y las horas adicionales se cotizarán mediante Orden de Trabajo.

Reuniones mensuales

Teams Management incluye hasta cuatro (4) reuniones mensuales con EL CLIENTE, con la siguiente estructura:

- **Kick-off de sprint:** 2 por mes (inicio de cada sprint)
 - **Duración máxima:** 30 minutos
 - **Modalidad:** Videollamada
- **Cierre de sprint:** 2 por mes (cierre de cada sprint)
 - **Duración máxima:** 30 minutos
 - **Modalidad:** Videollamada

Todas las reuniones se realizan por videollamada. Si EL CLIENTE desea una reunión presencial, podrá solicitar hasta una (1) reunión presencial al mes en sustitución de una de las videollamadas programadas. Las reuniones presenciales se realizan en la Ciudad de México dentro del horario de atención. Los viáticos por traslados fuera de la Ciudad de México corren por cuenta de EL CLIENTE.

Reuniones adicionales a las cuatro incluidas podrán solicitarse mediante Orden de Trabajo con los honorarios correspondientes.

Acceso a ClickUp

EL CLIENTE tendrá acceso de lectura y edición a su espacio en ClickUp, sin posibilidad de crear nuevas tareas. La creación, priorización y gestión del backlog es responsabilidad exclusiva del equipo SCNDAL. Este modelo garantiza que la operación de la cuenta se mantenga organizada y alineada con el Roadmap mensual aprobado.

Dal(ia) AI

Dal(ia) es el agente de inteligencia artificial interno de SCNDAL. Dentro del hub de Teams Management, Dal(ia) funciona como asistente maestro del equipo, proporcionando contexto continuo sobre la cuenta, el cliente, la estrategia y el histórico de la operación. Esto permite que cualquier miembro del equipo SCNDAL tenga acceso inmediato al contexto completo de la cuenta en todo momento, garantizando consistencia y continuidad en el servicio.

En esta etapa, Dal(ia) es una herramienta de uso interno del equipo SCNDAL. EL CLIENTE no interactúa directamente con Dal(ia). SCNDAL comunicará a EL CLIENTE cuando Dal(ia) esté disponible para interacción directa en futuras versiones del servicio.

Lo que NO incluye Teams Management

- Producción de contenido de ningún tipo (requiere módulo Social Media o Diseño activo)
- Gestión de campañas publicitarias (requiere módulo Performance activo)
- Desarrollo o mantenimiento web (requiere módulo Desarrollo activo)
- Horas de producción de cualquier otro hub
- Reuniones adicionales a las 4 incluidas
- Reuniones presenciales fuera de la Ciudad de México sin cotización de viáticos
- Consultoría estratégica especializada fuera del alcance de la gestión mensual
- Herramientas o suscripciones de terceros

2.3 Hub: Social Media

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#hub-social-media>

El Hub de Social Media comprende los servicios de creación de contenido y gestión de comunidad en plataformas digitales para las cuentas de EL CLIENTE. Su contratación requiere tener activo el Hub de Teams Management.

2.3.1 Alcance del servicio

El Hub de Social Media incluye los siguientes recursos y volúmenes mensuales:

Content Creation

- **Diseño y Creatividad:** Producción de piezas gráficas para contenido en redes sociales
 - **Volumen mensual:** 4 videos (diseño gráfico)
- **Edición de Video:** Edición de reels y contenido en formato vertical u horizontal
 - **Volumen mensual:** 8 reels

Community Management

- **Revisión con cliente:** Sesión de alineación editorial y aprobación de calendario
 - **Volumen mensual:** 1 sesión
- **Gestión de plataformas:** Administración operativa de perfiles y publicaciones en redes sociales
 - **Volumen mensual:** 4 horas
- **Calendario editorial:** Elaboración y gestión del calendario de contenidos mensual
 - **Volumen mensual:** 3 horas

2.3.2 Condiciones operativas

La ejecución del Hub de Social Media se rige por las siguientes condiciones:

- **Calendario editorial:** SCNDAL elaborará y compartirá el calendario editorial mensual con EL CLIENTE dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, para su revisión y aprobación. EL CLIENTE contará con dos (2) días hábiles para enviar observaciones. Si no se reciben observaciones en ese plazo, el calendario se considerará aprobado y SCNDAL procederá con la programación del contenido.
- **Sesión de revisión mensual:** La sesión de revisión con EL CLIENTE se realizará una vez por mes a través del Canal Oficial o por videollamada, con una duración máxima de treinta (30) minutos. Su objetivo es alinear el plan de contenido, revisar métricas básicas de la cuenta y ajustar la estrategia editorial del siguiente periodo.
- **Entrega de piezas:** Los videos diseñados se entregan en formato de exportación final (MP4 u otros formatos estándar para redes sociales). Los reels editados se entregan con subtítulos, música libre de derechos y optimizados para las especificaciones técnicas de cada plataforma, salvo que EL CLIENTE especifique lo contrario en el brief.
- **Material audiovisual:** El Hub de Social Media no incluye producción audiovisual en locación (grabación de video, fotografía profesional o sesiones de producción). EL CLIENTE es responsable de proporcionar el material audiovisual en bruto (footage, fotografías, audios) necesario para la edición de reels y la producción de piezas. SCNDAL notificará los requerimientos de material con la anticipación acordada en el Roadmap mensual.
- **Gestión de plataformas:** La gestión de plataformas incluye la publicación de contenido aprobado, monitoreo básico de la actividad de las cuentas y atención de comentarios dentro de los parámetros previamente establecidos con EL CLIENTE. No incluye atención a mensajes directos (DMs) ni gestión de crisis de reputación, salvo pacto expreso por escrito.

2.3.3 Volúmenes y límites

Los volúmenes establecidos en la Sección 2.3.1 son los incluidos dentro del costo mensual del hub. Cualquier solicitud que exceda dichos volúmenes se considerará fuera del alcance contratado y deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo o la contratación de un Add-on.

SCNDAL no está obligado a producir volúmenes no utilizados por EL CLIENTE en un mes determinado cuando el retraso sea imputable a la falta de materiales, briefs o aprobaciones por parte de EL CLIENTE. Los volúmenes no ejecutados por causas imputables a EL CLIENTE no se acumulan ni se transfieren al siguiente mes.

2.3.4 Plataformas cubiertas

El Hub de Social Media aplica sobre las plataformas activas de EL CLIENTE acordadas al inicio del servicio y registradas en el Anexo B. Cualquier incorporación de nuevas plataformas durante la vigencia del Anexo deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo, ya que puede implicar ajuste en los volúmenes o en el costo del hub.

2.3.5 Inversión publicitaria

La pauta o inversión publicitaria en Meta Ads, TikTok Ads, YouTube Ads u otras plataformas no está incluida en este hub ni en ningún otro componente de SCNDAL Teams. Corre en todo momento por cuenta directa de EL CLIENTE a la plataforma correspondiente, conforme a la Sección 5.6 del Bloque 1.

2.4 Hub: Performance

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#hub-performance>

El Hub de Performance comprende los servicios de gestión, configuración y optimización de campañas de publicidad pagada en plataformas digitales. Su contratación requiere tener activo el Hub de Teams Management.

2.4.1 Alcance del servicio

El Hub de Performance incluye los siguientes recursos y volúmenes mensuales:

Paid Media

- **Configuración:** Configuración de campañas nuevas en plataformas digitales
 - **Volumen mensual:** Hasta 3 campañas
- **Optimización semanal:** Revisión y ajuste de campañas activas
 - **Volumen mensual:** 8 horas (2 horas por semana)

Content Creation

- **Textos de anuncios y gestión:** Redacción de copies para anuncios y gestión operativa de contenido en campañas
 - **Volumen mensual:** 6 horas

Diseño y Creatividad

- **Artes para campañas:** Producción de piezas gráficas para uso exclusivo en campañas publicitarias
 - **Volumen mensual:** Hasta 6 artes

2.4.2 Condiciones operativas

- **Configuración de campañas:** El volumen de configuración incluido cubre hasta tres (3) campañas nuevas por mes. Se entiende por campaña una estructura completa dentro de una plataforma publicitaria (Meta

Ads, Google Ads, LinkedIn Ads, TikTok Ads u otras), incluyendo su configuración de objetivos, audiencias, presupuesto y creatividades. La configuración de conjuntos de anuncios o anuncios adicionales dentro de una misma campaña no cuenta como una campaña nueva.

- **Optimización semanal:** SCNDAL realizará revisiones de las campañas activas con una frecuencia semanal, aplicando ajustes de segmentación, presupuesto, pujas, creatividades y cualquier parámetro relevante para la mejora del rendimiento. Cada optimización quedará registrada en el reporte de sprint correspondiente.
- **Copies y gestión de contenido:** Las horas de content creation incluidas en este hub se destinan exclusivamente a la redacción de textos para anuncios y a la gestión operativa del contenido dentro de las campañas activas. No incluyen redacción de contenido orgánico ni material para otros hubs.
- **Artes para campañas:** Las piezas gráficas producidas dentro de este hub son para uso exclusivo en campañas publicitarias. Los formatos de entrega se ajustan a las especificaciones técnicas de cada plataforma. Si EL CLIENTE requiere adaptaciones de las mismas piezas a formatos adicionales, SCNDAL las gestionará dentro de las horas disponibles del hub o mediante Orden de Trabajo si el volumen excede el alcance incluido.

Si EL CLIENTE requiere la configuración de más de tres (3) campañas en un mismo mes, el excedente deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo con el costo adicional correspondiente.

2.4.3 Plataformas cubiertas

Las plataformas sobre las que opera el Hub de Performance son las acordadas con EL CLIENTE al inicio del servicio y registradas en el Anexo B. La incorporación de nuevas plataformas durante la vigencia del Anexo deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo.

2.4.4 Cuentas publicitarias

EL CLIENTE es responsable de mantener activas y con saldo suficiente las cuentas publicitarias necesarias para la ejecución de las campañas. SCNDAL operará las campañas desde las cuentas publicitarias de EL CLIENTE y no desde cuentas propias de SCNDAL.

Si una cuenta publicitaria es suspendida, restringida o bloqueada por la plataforma correspondiente por causas imputables a EL CLIENTE, SCNDAL suspenderá la gestión de las campañas afectadas hasta su restablecimiento, sin que esto implique incumplimiento ni derecho a compensación para EL CLIENTE. El cobro mensual del hub continuará durante dicho periodo.

2.4.5 Inversión publicitaria

La inversión publicitaria (pauta) nunca está incluida en los honorarios del Hub de Performance ni en ningún componente de SCNDAL Teams. Corre en todo momento por cuenta directa de EL CLIENTE a cada plataforma, conforme a la Sección 5.6 del Bloque 1.

2.4.6 Volúmenes y límites

Los volúmenes establecidos en la Sección 2.4.1 son los incluidos dentro del costo mensual del hub. Las horas no utilizadas en un mes por causas imputables a EL CLIENTE no se acumulan ni se transfieren al siguiente periodo.

2.5 Hub: Diseño y Creatividad

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#hub-diseno>

El Hub de Diseño y Creatividad comprende los servicios de producción gráfica, identidad visual y activos de marca para EL CLIENTE. Su contratación requiere tener activo el Hub de Teams Management.

2.5.1 Alcance del servicio

El Hub de Diseño y Creatividad incluye los siguientes recursos y volúmenes mensuales:

Branding y Diseño

- **Diseño y Creatividad:** Producción de piezas gráficas, activos de marca y materiales visuales
 - **Volumen mensual:** 10 horas

2.5.2 Condiciones operativas

- **Naturaleza del servicio:** Las 10 horas mensuales incluidas en este hub se destinan a la producción de piezas gráficas, activos de marca, materiales de identidad visual, presentaciones, documentos corporativos, materiales impresos en formato digital u cualquier otro entregable de diseño acordado en el Roadmap mensual o solicitado a través del Canal Oficial.
- **Priorización de tareas:** Al inicio de cada mes, EL CLIENTE y el Brand Manager alinearán en el Roadmap las piezas y proyectos de diseño a ejecutar durante el periodo, con base en las horas disponibles del hub. Las solicitudes que excedan las horas disponibles se priorizarán en el siguiente sprint o se formalizarán mediante Orden de Trabajo.
- **Briefing:** Para la producción de cualquier entregable de diseño, EL CLIENTE deberá proporcionar un brief que incluya al menos: objetivo de la pieza, formato o dimensiones requeridas, referencias visuales (cuando aplique), textos o información a incluir, y fecha de entrega requerida. Briefs incompletos o entregados fuera de tiempo impactarán los plazos de producción conforme a la Sección 4.7 del Bloque 1.
- **Línea gráfica:** SCNDAL producirá todos los entregables conforme a la identidad visual vigente de EL CLIENTE. Si EL CLIENTE no cuenta con un manual de identidad o guía de estilo, SCNDAL podrá proponer una línea gráfica base para la cuenta, la cual deberá ser aprobada por EL CLIENTE antes de iniciar la producción de piezas. La construcción o actualización de un manual de identidad formal se considera un proyecto independiente y no está incluida en las horas de este hub.
- **Formatos de entrega:** Los entregables se entregan en formatos de exportación final (PDF, PNG, JPG, MP4 u otros estándar según el tipo de pieza). Los archivos fuente editables (Adobe Illustrator, Photoshop, Figma u otros) se entregarán únicamente cuando así se especifique en el Anexo B o mediante Orden de Trabajo, conforme a la Sección 7.7 del Bloque 1.

2.5.3 Qué no incluye este hub

Las siguientes actividades no están incluidas en el Hub de Diseño y Creatividad, salvo pacto expreso por escrito en el Anexo B o mediante Orden de Trabajo:

- Fotografía profesional o producción audiovisual en locación
- Ilustración original o arte conceptual de alta complejidad
- Animación o motion graphics (salvo que se especifique en el Anexo B)
- Impresión o producción física de materiales
- Desarrollo de sitios web o landing pages (corresponde al Hub de Desarrollo y Programación)
- Construcción de manual de identidad o branding desde cero

2.5.4 Volúmenes y límites

Las 10 horas mensuales incluidas en este hub representan el volumen máximo de producción sin costo adicional. Las horas no utilizadas en un mes por causas imputables a EL CLIENTE no se acumulan ni se transfieren al siguiente periodo.

Si EL CLIENTE requiere volumen adicional de diseño en un mes determinado, deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo con el costo por hora adicional correspondiente.

2.6 Hub: Desarrollo y Programación

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#hub-desarrollo>

El Hub de Desarrollo y Programación comprende los servicios de mantenimiento, desarrollo y actualización de activos digitales de EL CLIENTE. Su contratación requiere tener activo el Hub de Teams Management.

2.6.1 Alcance del servicio

El Hub de Desarrollo y Programación incluye los siguientes recursos y volúmenes mensuales:

Desarrollo Web

- **Desarrollo y Programación:** Mantenimiento y desarrollo de sitio web o activos digitales
 - **Volumen mensual:** 10 horas
- **Diseño y Creatividad:** Diseño y actualizaciones visuales vinculadas al desarrollo web
 - **Volumen mensual:** 10 horas
- **Copywriter:** Redacción de textos y contenido para web
 - **Volumen mensual:** 6 horas

2.6.2 Condiciones operativas

- **Naturaleza del servicio:** Este hub está orientado al mantenimiento continuo, mejoras progresivas y desarrollo de nuevas funcionalidades sobre activos digitales existentes de EL CLIENTE, incluyendo de

manera enunciativa: sitios web, landing pages, tiendas en línea, micrositios, integraciones con herramientas de terceros y automatizaciones web. No está diseñado para el desarrollo de proyectos digitales desde cero, los cuales se gestionan como Producto de Entrada mediante Anexo A.

- **Distribución de horas:** Las horas incluidas en este hub se distribuyen entre desarrollo técnico, diseño visual vinculado al entorno web y redacción de contenido para web. La distribución exacta de las horas entre estos tres perfiles se ajusta mensualmente conforme a las necesidades de EL CLIENTE y se refleja en el Roadmap mensual. SCNDAL podrá redistribuir las horas entre perfiles cuando las necesidades del mes así lo justifiquen, siempre dentro del volumen total incluido en el hub.
- **Priorización de tareas:** Al inicio de cada mes, EL CLIENTE y el Brand Manager alinearán en el Roadmap las tareas de desarrollo, diseño web y contenido a ejecutar durante el periodo. Las solicitudes que excedan las horas disponibles se priorizarán en el siguiente sprint o se formalizarán mediante Orden de Trabajo.
- **Accesos requeridos:** Para la correcta ejecución del servicio, EL CLIENTE deberá proporcionar y mantener activos los accesos necesarios a su entorno digital, incluyendo de manera enunciativa: panel de administración del sitio web (WordPress, Shopify, Webflow u otras plataformas), servidor o hosting, gestor de dominio y DNS, repositorios de código cuando aplique, y herramientas de terceros integradas al sitio. La falta o revocación de accesos por causas imputables a EL CLIENTE suspenderá la ejecución de las tareas afectadas sin que esto implique incumplimiento de SCNDAL.
- **Entorno tecnológico:** SCNDAL trabajará sobre el entorno tecnológico existente de EL CLIENTE. Si durante la prestación del servicio SCNDAL identifica que el entorno tecnológico requiere una migración, actualización mayor o cambio de plataforma para garantizar la calidad del servicio, lo notificará a EL CLIENTE y lo canalizará como un proyecto independiente mediante Anexo A, ya que excede el alcance del mantenimiento mensual.
- **Respaldos:** EL CLIENTE es responsable de mantener respaldos actualizados de su sitio web, base de datos y cualquier activo digital crítico. SCNDAL realizará sus mejores esfuerzos para no afectar la operación del sitio durante las intervenciones de desarrollo, pero no será responsable por pérdida de información derivada de la ausencia de respaldos por parte de EL CLIENTE, conforme a la Sección 9.3 del Bloque 1.
- **Publicación de cambios:** Toda modificación que afecte el entorno productivo del sitio web de EL CLIENTE será notificada previamente a través del Canal Oficial. SCNDAL realizará las publicaciones en producción una vez que EL CLIENTE haya otorgado su aprobación expresa, salvo que en el Anexo B se hayan establecido parámetros de publicación autónoma para tareas de mantenimiento rutinario.

2.6.3 Qué no incluye este hub

Las siguientes actividades no están incluidas en el Hub de Desarrollo y Programación, salvo pacto expreso por escrito en el Anexo B o mediante Orden de Trabajo:

- Desarrollo de sitios web, tiendas en línea o plataformas digitales desde cero
- Desarrollo de aplicaciones móviles nativas (iOS o Android)
- Integraciones complejas con sistemas ERP, CRM o plataformas enterprise
- Hosting, dominio o infraestructura de servidores
- Licencias de plugins, temas, software o herramientas de terceros
- Soporte técnico de emergencia fuera del Horario de Atención, salvo lo establecido en la Sección 3.6 del Bloque 1

- Corrección de errores o fallas causadas por intervenciones de terceros ajenos a SCNDAL sobre el entorno digital de EL CLIENTE

2.6.4 Volúmenes y límites

Los volúmenes establecidos en la Sección 2.6.1 representan el máximo de horas incluidas mensualmente sin costo adicional, distribuidas entre los tres perfiles del hub (desarrollo, diseño y copywriting). Las horas no utilizadas en un mes por causas imputables a EL CLIENTE no se acumulan ni se transfieren al siguiente periodo.

Si EL CLIENTE requiere volumen adicional en cualquiera de los perfiles del hub, deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo con el costo por hora adicional correspondiente.

2.7 Combinación de Hubs

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#combinacion-de-hubs>

Cuando EL CLIENTE contrata dos o más hubs de forma simultánea, la operación de la cuenta se gestiona de manera integrada bajo la coordinación del Brand Manager asignado, siguiendo los principios establecidos en esta sección.

2.7.1 Integración operativa

La activación de múltiples hubs no genera equipos separados ni canales de comunicación independientes por hub. SCNDAL opera la cuenta como una unidad integrada: un solo Brand Manager, un solo Canal Oficial, un solo backlog en ClickUp y un solo Roadmap mensual que consolida los entregables y recursos de todos los hubs activos.

2.7.2 Independencia de volúmenes

Cada hub tiene sus propios volúmenes de horas y entregables, definidos en las Secciones 2.2 a 2.6 de los presentes T&C. Los volúmenes de un hub son independientes de los de otro y no son intercambiables entre sí. Las horas incluidas en el Hub de Desarrollo, por ejemplo, no pueden redirigirse al Hub de Social Media ni viceversa, salvo que así se pacte expresamente mediante Orden de Trabajo.

2.7.3 Priorización entre hubs

Cuando EL CLIENTE tenga múltiples hubs activos y existan solicitudes simultáneas que compitan por los recursos del equipo, el Brand Manager priorizará conforme al Roadmap mensual aprobado. Cualquier cambio de prioridad que implique mover recursos de un hub a otro dentro del mismo mes deberá ser comunicado por EL CLIENTE a través del Canal Oficial y será gestionado por el Brand Manager conforme a la capacidad disponible, sin que esto genere horas adicionales ni modifique los volúmenes incluidos en cada hub.

2.7.4 Entregables que involucran múltiples hubs

Cuando un entregable requiera la participación de más de un hub (por ejemplo, una landing page que involucra diseño, desarrollo y copywriting), SCNDAL coordinará internamente los recursos necesarios y gestionará el

entregable como una sola tarea dentro del Roadmap. En estos casos, las horas consumidas se descontarán del hub correspondiente a cada perfil participante. Si el entregable excede los volúmenes disponibles en alguno de los hubs involucrados, SCNDAL notificará a EL CLIENTE antes de iniciar la producción para formalizar el excedente mediante Orden de Trabajo.

2.7.5 Baja de un hub activo

La baja de un hub específico dentro de un Anexo B vigente no afecta la vigencia de los demás hubs ni del Contrato Marco. La baja deberá formalizarse mediante una Orden de Trabajo con al menos quince (15) días naturales de anticipación a la siguiente Fecha de Corte, y aplicará a partir del siguiente ciclo de facturación. El Hub de Teams Management no puede darse de baja de forma individual; su baja opera únicamente con la terminación total del Anexo B, conforme a la Cláusula Tercera del Contrato Marco.

2.8 Excedentes y Volúmenes Adicionales

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#excedentes>

2.8.1 Definición de excedente

Se considera excedente cualquier solicitud de EL CLIENTE que supere los volúmenes de horas o entregables incluidos en los hubs activos durante un mes calendario, conforme a lo establecido en las Secciones 2.2 a 2.6 de los presentes T&C.

2.8.2 Proceso para autorizar un excedente

Cuando SCNDAL identifique que una solicitud de EL CLIENTE implica un excedente, seguirá el siguiente proceso:

1. **Notificación:** SCNDAL notificará a EL CLIENTE a través del Canal Oficial en cuanto detecte que la solicitud excede el volumen incluido, antes de iniciar cualquier trabajo adicional. La notificación incluirá una estimación de horas adicionales requeridas y el costo correspondiente.
2. **Autorización:** EL CLIENTE deberá autorizar el excedente por escrito a través del Canal Oficial o mediante la firma de una Orden de Trabajo, según el monto y complejidad del excedente. SCNDAL no ejecutará trabajo fuera del alcance contratado sin autorización previa y por escrito de EL CLIENTE.
3. **Formalización:** Los excedentes autorizados se formalizan mediante Orden de Trabajo. Una vez firmada la OT, SCNDAL incorporará el trabajo adicional al sprint activo o al siguiente, según la capacidad disponible y la urgencia de la solicitud.

2.8.3 Excedentes no autorizados

SCNDAL no está obligado a ejecutar trabajo que exceda los volúmenes contratados sin la autorización previa establecida en la Sección 2.8.2. Si EL CLIENTE solicita trabajo adicional de manera reiterada a través del Canal Oficial sin formalizar la Orden de Trabajo correspondiente, SCNDAL podrá:

- Registrar la solicitud en el backlog como pendiente de autorización
- Notificar a EL CLIENTE que la solicitud no será ejecutada hasta recibir la OT firmada

- Proponer su incorporación al Roadmap del siguiente mes dentro del volumen incluido, si el alcance lo permite

En ningún caso la ejecución de trabajo adicional sin OT firmada generará obligación de pago retroactivo para EL CLIENTE ni responsabilidad para SCNDAL por no haberlo ejecutado.

2.8.4 Tarifas de excedente

Las horas adicionales fuera del volumen incluido en cada hub se cotizan conforme a las tarifas vigentes de SCNDAL al momento de la solicitud. SCNDAL comunicará la tarifa aplicable en la notificación de excedente establecida en la Sección 2.8.2. Las tarifas de excedente pueden consultarse con el Brand Manager de la cuenta en cualquier momento.

2.8.5 Excedentes recurrentes

Si durante tres (3) meses consecutivos EL CLIENTE genera excedentes en el mismo hub, SCNDAL podrá proponer la actualización del Anexo B para incorporar un volumen base mayor mediante Add-on permanente, con el fin de optimizar la operación de la cuenta y evitar la generación recurrente de Órdenes de Trabajo por el mismo concepto.

Información legal del documento

<https://scndal.com/legal/terminos-y-condiciones/2026-04-19#pie-legal>

- **Razón social:** Grupo SCNDAL S.A.S. de C.V.
- **RFC:** GSC190328K7
- **Domicilio:** Cto Interior Avenida Río Churubusco 601, Torre M, Mitikah, Xoco, Benito Juárez, 03330, Ciudad de México
- **Versión:** v1.0.1
- **Vigencia:** 19 de abril de 2026
- **Documento:** Términos y Condiciones de Servicio — SCNDAL Teams
- **URL oficial:** scndal.com/legal/terminos-y-condiciones
- **Dudas o aclaraciones sobre estos Términos y Condiciones:** legal@scndal.com
- **Aviso de Privacidad:** scndal.com/legal/aviso-de-privacidad

Este documento forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios de SCNDAL. La versión vigente y aplicable es siempre la publicada en la URL indicada. En caso de discrepancia entre una versión impresa o descargada y la versión publicada en línea, prevalece la versión en línea.

© 2026 Grupo SCNDAL S.A.S. de C.V. Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin autorización expresa y por escrito de SCNDAL.

El idioma oficial de estos Términos y Condiciones es el español. En caso de traducción a cualquier otro idioma, la versión en español prevalecerá en todo momento.