

Última actualización: Julio de 2026

Los servicios ofrecidos por **Grupo Coolto C.A.**, quien en adelante se denominará «**la Empresa**», al contratante del plan de gestión, quien en adelante se denominará «**el Cliente**», y que en lo sucesivo se denominarán en forma conjunta e indistinta «**las Partes**», se regirán por las siguientes cláusulas:

1. Objeto del servicio

La Empresa se obliga a prestar a el Cliente los servicios profesionales de **gestión, seguridad y mantenimiento web** sobre el sitio web propiedad de el Cliente.

El alcance exacto, la frecuencia de las actualizaciones, el tipo de respaldo y los tiempos de respuesta, entre otras características, están determinados estrictamente por el **plan de servicio** seleccionado por el Cliente al momento de la suscripción, cuyas especificaciones y características literales son las siguientes:

ESSENTIAL

Ideal para usuarios con conocimientos técnicos que solo necesitan las herramientas básicas y administran su web. Incluye: certificado SSL para tu sitio web, servicio antivirus para el sitio web, respaldo automático nocturno, actualizaciones de seguridad automatizadas, y soporte y atención a través de sistema de ticket o correo electrónico.

ELITE

Garantiza la seguridad y soporte experto para tu sitio web. Recomendado para sitios web informativos que no tienen sistemas complejos o tiendas en línea de poco tráfico. Incluye: certificado SSL para tu sitio web, servicio antivirus para el sitio web, monitoreo continuo 24/7, respaldo automático nocturno, restauración ante fallo o ataque informático, actualizaciones de seguridad automatizadas, pruebas de funcionamiento posterior a cada actualización, soporte y atención a través de sistema de ticket o correo electrónico.

GUARDIAN EXPERT

Recomendado para tiendas en línea, sistemas complejos o sitios informativos de alto tráfico. Incluye: certificado SSL para el sitio web, servicio antivirus para el sitio web, monitoreo continuo 24/7, gestión profesional de respaldo de los últimos 30 días, restauración ante fallo o ataque informático, actualizaciones de seguridad detalladas ejecutadas por un experto (entorno de pruebas), optimización constante de rendimiento y velocidad de carga, atención prioritaria, soporte y respuesta crítica en caso de fallo, soporte y atención vía WhatsApp, hasta dos (2) horas mensuales de acompañamiento y asesoramiento en la administración (no acumulables), y gestión y administración del servidor.

2. Definición de mantenimiento y exclusiones generales

Las Partes acuerdan que el servicio de «mantenimiento» se limita estrictamente a las acciones de seguridad, respaldo, monitoreo y actualización técnica descritas en el plan contratado.

EXCLUSIONES EXPRESAS

Queda entendido que **ninguno** de los planes de gestión y mantenimiento incluye los siguientes servicios, ya que son considerados tareas de desarrollo, diseño o costos externos:

- Desarrollo de nuevas funciones o funcionalidades en el sitio web o panel administrativo.
- Cambios o modificaciones en el comportamiento de las funciones o funcionalidades existentes.
- Cambios de contenido, estéticos o de diseño (diseño web, cambios de texto o imágenes).
- Cambios a nivel de programación que no estén relacionados con el mantenimiento de seguridad o rendimiento.
- **Costos de infraestructura:** Costos de servidores, dominios, licencias, entre otros (estos deben ser cubiertos en su totalidad por el Cliente). En el caso de planes que incluyan «gestión de servidor» (Guardian expert), esto se refiere exclusivamente a la administración técnica, no al arrendamiento del servicio técnico.
- Todo aquello que no sea explícitamente mencionado en los planes adquiridos.

Cualquier solicitud que recaiga en estas exclusiones requerirá un presupuesto y contrato de servicios adicional.

3. Duración y renovación

La duración del servicio es de carácter **mensual**. La renovación del servicio será automática por periodos iguales y sucesivos, salvo que alguna de las partes notifique su voluntad de no renovarlo antes de la fecha de facturación.

4. Facturación, pronto pago y condiciones de pago

1. Moneda de referencia, transacciones y exclusión de efectivo: Los precios fijados para todos los servicios de la Empresa se expresan y calculan como moneda de cuenta **exclusivamente en dólares estadounidenses (\$ USD)**. Para dar cumplimiento al marco legal venezolano, la Empresa acepta pagos en moneda nacional (Bolívares), cuyo equivalente, viabilidad técnica y condiciones específicas deberán ser consultados y validados previamente con el equipo administrativo al momento exacto de la liquidación. Asimismo, la Empresa mantiene la apertura a recibir pagos digitales en otras divisas de curso legal o activos digitales (criptomonedas) como flexibilidad operativa. **Queda expresamente establecido que la Empresa no acepta pagos en divisa física (efectivo) bajo ninguna circunstancia ni en ninguna denominación monetaria, sin excepción alguna.**

2. Impuestos y comisiones transaccionales: Las tarifas publicadas, cotizadas o facturadas por la Empresa representan **montos netos** y no incluyen el impuesto al valor agregado (IVA) ni ningún otro impuesto, tasa o contribución fiscal presente o futura. Dicho tributo será calculado y adicionado al monto final en la factura correspondiente, según la normativa legal vigente. Asimismo, si el método, banco o pasarela de pago elegido por el Cliente entre las opciones disponibles genera comisiones, recargos o tarifas de procesamiento (por envío, recepción o intermediación), **el Cliente asume la total responsabilidad de calcular y sumar dichos costos adicionales a su transferencia**, garantizando que la Empresa ve y recibe el monto neto exacto acordado de forma íntegra.

3. Facultad de exigencia de método: La Empresa puede ofrecer e informar diversos canales y herramientas electrónicas para la recepción de fondos. No obstante, la Empresa se reserva el derecho de exigir a el Cliente un método o vía de pago específica en un periodo determinado, siempre que dicha vía esté disponible en el territorio de la República Bolivariana de Venezuela y su uso sea comercialmente acostumbrado.

4. Inoponibilidad de situaciones administrativas internas: Las Partes acuerdan que los procesos burocráticos, flujos de aprobación interna, firmas de junta directiva, retrasos en la tesorería de el Cliente, auditorías internas o la indisponibilidad momentánea de un método de pago específico por su parte, **no constituyen causales justificables de retraso**. La obligación de pago oportuno es absoluta. Cualquier demora derivada de estos escenarios anulará automáticamente los beneficios de pronto pago o tarifas especiales vigentes.

5. Responsabilidad de pago y recordatorios de cortesía: La Empresa podrá emitir un mensaje automatizado el último día hábil de cada mes como un recordatorio de cortesía para el ciclo de facturación y pronto pago venidero. No obstante, la Empresa no tiene obligación legal ni administrativa de gestionar la cobranza proactiva o emitir avisos reiterados. La administración, calendarización y liquidación oportuna de los pagos es responsabilidad exclusiva y absoluta de el Cliente. La no recepción, omisión o falla en la entrega de este recordatorio (incluyendo la desviación a bandejas de correo no deseado) no servirá como justificación para retrasos ni evitará la pérdida de los beneficios.

6. Estructura de tarifas y esquema de pronto pago: El servicio opera bajo una estructura coordinada de incentivo por puntualidad. Las tarifas netas mensuales fijadas para cada plan se aplicarán bajo los siguientes criterios de tiempo:

Plan de Gestión	Pronto Pago (Días 1 al 5)	Tarifa Plena (Día 6 en adelante)
Essential	\$9,99 USD	\$14,99 USD
Elite	\$37,99 USD	\$45,99 USD
Guardian expert	\$119,99 USD	\$147,99 USD

7. Pérdida de precio especial o promocional: Aquellos clientes que gocen de tarifas preferenciales, ofertas de lanzamiento, descuentos especiales o precios de preservación histórica (legacy) mantendrán dicho beneficio de forma recurrente **única y estrictamente** si cumplen con el esquema de pronto pago (liquidación y reporte efectivo entre los días 1 y 5 de cada mes). Si un cliente con tarifa u oferta especial incurre en un pago tardío (a partir del día 6), **perderá el beneficio especial de forma permanente e irrevocable**. A partir de ese momento y para todos los meses subsiguientes, su suscripción se ajustará automáticamente a la tarifa plena (full) ordinaria correspondiente descrita en el inciso anterior.

8. Suspensión técnica por impago: En caso de no recibirse el pago total correspondiente (tarifa plena o precio especial, según corresponda) antes del **día 10** del mes en curso, el servicio será suspendido automáticamente. Durante este lapso, la Empresa queda exenta de toda responsabilidad sobre la seguridad, estabilidad, caídas del sitio web, ataques informáticos o pérdida de datos. La restauración técnica del sitio web tras una suspensión no está cubierta por la cuota mensual y requerirá un presupuesto correctivo independiente.

9. Declaración de abandono (baja definitiva): Si el Cliente acumula **treinta (30) días continuos** en estado de suspensión por impago y no responde a las notificaciones enviadas por los canales oficiales, se declarará formalmente el **abandono del servicio**. Esta acción faculta a la Empresa para rescindir el contrato de manera inmediata, unilateral y sin derecho a reclamaciones o reactivaciones bajo las condiciones previas.

10. Protocolo de credenciales por terminación o abandono:

- **En caso de resolución mutua y solvente:** Siempre que no existan deudas pendientes, la Empresa entregará las credenciales de acceso total (administrador, cPanel o equivalentes) en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la finalización efectiva del servicio.
- **En caso de abandono o insolvencia:** La Empresa no estará obligada a generar reportes, realizar migraciones ni reconfigurar accesos administrativos. El Cliente mantendrá sus accesos habituales con rol de editor o manager. Si el servicio es suspendido, la Empresa facilitará, a solicitud escrita de el Cliente, un archivo de respaldo crudo (backup) con su contenido sujeto a propiedad intelectual, **pero la liberación de credenciales de alta jerarquía (Master/Admin) o el traspaso de la infraestructura técnica gestionada quedará estrictamente condicionada a la liquidación total de los saldos pendientes de pago.**

5. Gestión de requerimientos y tiempos de respuesta (SLA)

1. Requerimientos incluidos dentro del plan de servicio:

- **Evaluación inicial:** Una vez recibido el requerimiento a través de los canales oficiales, la Empresa se tomará un lapso de hasta **veinticuatro (24) horas hábiles** para evaluar la solicitud y notificar a el Cliente la fecha estimada de entrega.
- **Aclaratoria de ejecución:** Queda expresamente entendido que el plazo de veinticuatro (24) horas corresponde únicamente al tiempo de respuesta administrativa y planificación, **no al tiempo de ejecución o entrega final del ajuste**, el cual dependerá de la complejidad técnica y la disponibilidad de la agenda de la Empresa.
- **Excepción por fallas críticas:** Este plazo no aplica en casos de caídas totales del sitio web o fallas críticas que impidan su funcionamiento básico. Estos eventos de emergencia se atenderán de manera prioritaria.

2. Requerimientos excluidos del plan de servicio (proyectos adicionales):

- **Diagnóstico y cotización:** Si la solicitud de el Cliente califica dentro de las exclusiones expresas (cláusula 2), la Empresa dispondrá de un rango de **veinticuatro (24) horas hábiles** para dar respuesta y enviar una oferta de servicio formal con los costos, condiciones técnicas y plazos de entrega estimados.
- **Condición de inicio:** Queda establecido que la Empresa no iniciará, programará ni ejecutará ningún trabajo relacionado con dicha propuesta hasta que el Cliente valide la oferta y procese el pago inicial estipulado en la cotización.

6. Exclusividad técnica y accesos

1. Exclusividad: Para garantizar la integridad del servicio y la efectividad de los respaldos, la Empresa requiere **exclusividad total** sobre la administración técnica del sitio web. La Empresa no puede garantizar el servicio si el Cliente o terceros intervienen en el código, instalan complementos (plugins) sin supervisión o modifican la base de datos o configuraciones del servidor.

2. Reserva de credenciales: Mientras el servicio esté activo, la Empresa procederá a **cambiar y reservar** las contraseñas de administrador (WordPress/CMS, cPanel, FTP) para evitar manipulaciones accidentales. El Cliente mantendrá acceso con roles limitados (por ejemplo, editor o gestor) para la gestión de sus contenidos si así lo requiere.

3. Restitución de accesos: En caso de terminación regular del servicio por cualquiera de las causas estipuladas y siempre que no existan deudas pendientes, se procederá según lo establecido en el protocolo de la cláusula 4.

7. Proveedor de alojamiento y condición de revendedor

En los casos donde el servicio de alojamiento web (hosting) sea facturado por la Empresa, el Cliente acepta y reconoce que la Empresa actúa en calidad de **revendedor (reseller)** autorizado de un proveedor de infraestructura mayorista internacional. Por consiguiente, el Cliente queda sujeto a los términos, condiciones de uso y políticas de disponibilidad del proveedor de origen. Si el proveedor mayorista decide suspender la cuenta por violaciones a sus normativas (correo no deseado o spam, suplantación de identidad o phishing, abuso de recursos del servidor o contenido ilegal), la Empresa deberá acatar dicha medida y no será responsable por la interrupción del servicio, ni estará obligada a realizar devoluciones de dinero por periodos no consumidos.

8. Disponibilidad del servicio y fuerza mayor

La Empresa realizará sus mejores esfuerzos técnicos y humanos para garantizar la disponibilidad continua del servicio y del sitio web gestionado. Sin embargo, las Partes acuerdan que existen circunstancias ajenas al control de la Empresa que pueden impedir el cumplimiento del servicio. Se considerará causa de **fuerza mayor** a los siguientes eventos:

- Fallas masivas en la infraestructura nacional o internacional de telecomunicaciones e internet.
- Cortes eléctricos prolongados o racionamientos energéticos que afecten la operatividad de los centros de datos, redes de conexión o del personal de soporte técnico.
- Desastres naturales (terremotos, inundaciones, incendios, entre otros).
- Disturbios civiles, conmoción social, guerra o actos de terrorismo.

- Bloqueos de acceso a internet impuestos por organismos gubernamentales o causas políticas.
- Ataques cibernéticos masivos (DDoS) que superen las capacidades de mitigación estándar.

En estos casos, la Empresa prestará asistencia comunicacional en la medida de sus posibilidades, pero la solución definitiva dependerá de los terceros involucrados o de la normalización de la situación.

9. Propiedad intelectual y licencias de software

1. Software y herramientas de terceros bajo licencia de la Empresa: Los componentes, plantillas o complementos (plugins) bajo licencias comerciales colectivas («Premium») provistos directamente por la Empresa se otorgan bajo el derecho de uso exclusivo mientras el plan de gestión se encuentre activo y solvente. En caso de terminación del servicio, el Cliente asumirá la responsabilidad de adquirir sus propias licencias comerciales para mantener dichos componentes actualizados.

2. Licencias específicas de proyecto (abonadas por el Cliente): En aquellos casos donde el sitio web requiera complementos (plugins), interfaces de programación de aplicaciones (API) de terceros, pasarelas de pago o software específico aplicable únicamente a la lógica de negocio de el Cliente, y cuyo costo inicial haya sido adquirido por la Empresa y abonado posteriormente por el Cliente, la gestión, atención de cobros y pago oportuno de las renovaciones anuales o mensuales de dichas licencias corresponde **única y exclusivamente a el Cliente**. Si el Cliente no realiza la renovación económica, la Empresa quedará exenta de toda responsabilidad por el mal funcionamiento, pérdida de características o fallas de seguridad. Cualquier intervención correctiva se facturará de forma independiente.

3. Desarrollos exclusivos y código propietario de Coolto: Todo código personalizado, secuencias de comandos (scripts), funciones a medida, complementos propietarios o estructuras técnicas desarrolladas de forma autónoma por la Empresa continúan siendo propiedad intelectual exclusiva de la Empresa. Con la entrega del sitio y el cumplimiento de los pagos, la Empresa otorga a el Cliente una **licencia de uso perpetua, no exclusiva y limitada** para ejecutar dicho código exclusivamente en el dominio web objeto de este contrato. Queda expresamente prohibido revender, sublicenciar, empaquetar comercialmente, distribuir o replicar el código propietario de la Empresa en otros sitios web o proyectos ajenos.

4. Propiedad del contenido: Todo material visual original, textos, imágenes de marca, datos comerciales e información específica del negocio cargada en el sitio web es y seguirá siendo propiedad exclusiva de el Cliente.

10. Confidencialidad

Las Partes tratarán toda la información (claves, bases de datos, estrategias comerciales) como **confidencial**. Queda expresamente prohibida la divulgación a terceros de cualquier información sensible durante la vigencia del servicio y tras su finalización.

11. Límite de responsabilidad económica

Bajo ninguna circunstancia, **salvo en casos de dolo o culpa grave debidamente comprobada en tribunales**, la Empresa será responsable por lucro cesante, pérdida de datos irrecuperables por negligencia de terceros, o pérdidas comerciales derivadas de la inactividad del sitio web. La responsabilidad máxima acumulada de la Empresa se limitará estrictamente al monto total pagado por el Cliente por el servicio de gestión durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al incidente o reclamo.

12. Terminación anticipada

Por el Cliente: Podrá rescindir el servicio en cualquier momento notificando por escrito a la Empresa. No se realizarán reembolsos por fracciones de mes no consumidas.

Por la Empresa: Podrá rescindir unilateralmente el servicio si detecta uso abusivo del soporte, trato irrespetuoso, impago reiterado o cualquier otro incumplimiento de las cláusulas aquí estipuladas.

13. Jurisdicción y ley aplicable

Para cualquier duda, cuestión o divergencia que pudiese suscitarse en la interpretación o cumplimiento del presente contrato, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales de la circunscripción del municipio Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela.

La contratación y el pago de cualquiera de los planes de gestión implica la aceptación plena, expresa e incondicional de los presentes Términos del Servicio.