

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Servicios digitales, planes recurrentes, trabajos de pago único y bienes ofrecidos por Yishido

Versión 2.2 | Vigente desde el 29 de agosto de 2026

Estos Términos identifican lo contratado, las reglas de pago y cancelación, el tratamiento de datos personales y los derechos del Cliente. La propuesta, orden de servicio o comprobante de compra completa el alcance particular de cada contratación.

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

Yishido es el nombre comercial utilizado por **SERRANO VALDIVIESO MATEO**, persona natural con RUC 1720879954001, con domicilio legal y tributario en calle Francisco de Orellana, Conjunto Santorini, apartamento 2B, Cumbayá, Quito, Ecuador. El operador es titular y responsable del sitio <https://yishido.com>. Canales de contacto: hola@yishido.com y **099 566 0220**. En este documento se lo denomina "Yishido" o el "Proveedor".

2. ACEPTACIÓN Y DOCUMENTOS CONTRACTUALES

La aceptación de una propuesta, orden de servicio, enlace o formulario de compra, el pago total o parcial, o el inicio autorizado del servicio evidencia la aceptación de estos Términos. Antes de la contratación, el Cliente tendrá acceso a una copia legible en castellano. Yishido remitirá o pondrá a disposición una copia digital de lo pactado por un medio verificable.

La propuesta u orden de servicio define el plan, precio, impuestos, duración, entregables, canales, volúmenes, cronograma y condiciones particulares. En caso de contradicción, prevalece primero la orden o propuesta expresamente aceptada, luego sus anexos y finalmente estos Términos. Ninguna demostración o conversación comercial amplía por sí sola el alcance contratado.

3. SERVICIOS CUBIERTOS

Según la orden aceptada, Yishido puede prestar uno o varios de los siguientes servicios:

- CRM e Inbox para centralizar contactos y conversaciones, administrar atención y realizar seguimiento comercial.
- Automatizaciones y asistentes para WhatsApp u otros canales expresamente certificados y contratados.
- Páginas web, páginas informativas, formularios, integraciones y alojamiento cuando la propuesta lo incluya.
- Creación u optimización puntual de perfiles de Google Maps, incluyendo una visita y material fotográfico o audiovisual cuando se acuerde.
- Creación y gestión de contenido, campañas, analítica, capacitación y servicios de marketing definidos en la propuesta.
- Venta de bienes físicos u otros trabajos de pago único identificados en el catálogo o comprobante correspondiente.

Estos Términos regulan los servicios digitales, profesionales y recurrentes de Yishido. La venta de bienes físicos se rige además por la oferta, el pedido o el comprobante específico, donde se informarán producto, disponibilidad, precio total, entrega, garantía y condiciones particulares de devolución. Para esa compra prevalecen las condiciones específicas del pedido, sin limitar los derechos irrenunciables del consumidor.

Para bienes físicos, la cobertura estándar de entrega comprende el Distrito Metropolitano de Quito mediante entrega coordinada o mensajería. El plazo estimado es de uno a tres días hábiles después de confirmar pago, stock y dirección. El costo se mostrará antes de confirmar el pedido; el envío será gratuito únicamente cuando la oferta lo indique expresamente. Entregas fuera de Quito, exportaciones y trámites aduaneros no están incluidos salvo cotización y aceptación escrita.

Solo se incluyen canales, funciones y capacidades descritos como disponibles en la propuesta. Funciones en piloto, desarrollo, pruebas o integraciones no certificadas no forman parte del servicio salvo acuerdo escrito que las identifique expresamente como piloto y explique sus límites.

La existencia de código, pruebas, entornos de demostración o pantallas no incorpora por sí sola una función al contrato. Nuvei, cargos recurrentes, DeUna, facturación integrada, WhatsApp Flow, botones, plantillas, multimedia y demás integraciones solo estarán incluidas cuando la orden las identifique como habilitadas, certificadas y aceptadas por escrito.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se obliga a:

- Entregar información exacta, lícita y actualizada, así como accesos y autorizaciones necesarias para ejecutar el servicio.
- Contar con derechos suficientes sobre marcas, textos, fotografías, bases de contactos, números telefónicos y demás materiales entregados a Yishido.
- Revisar y aprobar oportunamente guiones, mensajes, automatizaciones, diseños, perfiles, sitios y contenido.
- Usar los servicios de manera lícita y respetar las políticas de Meta, WhatsApp, Google y los demás proveedores aplicables.
- No utilizar automatizaciones para fraude, suplantación, acoso, spam, discriminación, decisiones prohibidas o actividades que afecten derechos de terceros.
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales y notificar inmediatamente cualquier acceso no autorizado.

Los retrasos en información, accesos o aprobaciones del Cliente desplazan razonablemente el cronograma sin que ello constituya incumplimiento de Yishido.

5. PRECIOS, IMPUESTOS Y MÉTODOS DE PAGO

Los precios se expresan en dólares de los Estados Unidos de América. El IVA y otros tributos se aplicarán cuando corresponda y se mostrarán antes del pago o en el comprobante. Yishido puede aceptar transferencia bancaria, tarjeta, enlace de pago, QR u otros medios autorizados. Un comprobante de transferencia no equivale a pago confirmado hasta que los fondos sean verificados.

Cuando se habiliten pagos con tarjeta, los datos financieros serán tratados por el procesador de pagos contratado. Yishido no almacenará el número completo ni el código de seguridad de la tarjeta. Los cargos recurrentes solo se efectuarán cuando exista una autorización expresa y revocable del Cliente.

6. PLANES RECURRENTE, PAGO, COBRO, SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN POR FALTA DE PAGO

Los planes recurrentes se facturan por mensualidades. Cada mensualidad deberá encontrarse pagada y confirmada hasta las **23:59 del día 10** del mes calendario al que corresponda, según la hora continental del Ecuador. Desde las **00:00 del día 11** y hasta las **23:59 del día 15**, Yishido enviará alertas de pago y podrá efectuar gestiones razonables de cobro por los medios de contacto registrados.

Si el pago no se confirma hasta las **23:59 del día 15**, la prestación quedará suspendida desde las **00:00 del día 16**, incluidos los componentes dependientes del plan, tales como automatizaciones, publicaciones, soporte operativo o alojamiento. La suspensión no extingue los valores legalmente devengados ni las obligaciones de confidencialidad, seguridad, protección de datos o devolución de accesos e información.

Si el pago no se regulariza hasta las **23:59 del último día calendario** de ese mismo ciclo mensual, la suscripción quedará cancelada desde las **00:00 del primer día del ciclo siguiente**. La reactivación posterior requerirá el pago de los valores legalmente pendientes y estará sujeta al tiempo técnico razonable para restablecer los componentes. Yishido no aplicará intereses, penalidades ni cargos que no hayan sido informados y aceptados previamente y que no estén permitidos por la ley.

7. RENOVACIÓN, CAMBIOS Y CANCELACIÓN DE PLANES

La suscripción se renueva por períodos iguales mientras no sea cancelada. Cuando la normativa de consumo resulte aplicable, Yishido notificará la renovación automática con al menos quince días de anticipación al medio de contacto registrado. Los cambios de precio o de condiciones esenciales se comunicarán con antelación razonable y nunca se aplicarán retroactivamente.

El Cliente puede solicitar la cancelación por el mismo canal utilizado para contratar o mediante hola@yishido.com. Cuando sea aplicable la normativa de consumo sobre contratos de adhesión de servicios, podrá terminar unilateralmente el contrato mediante notificación escrita con al menos quince días de anticipación a la finalización del período en curso, sin multas, sanciones ni recargos por esa terminación. Permanecerán exigibles únicamente los saldos por servicios efectivamente prestados y los bienes necesarios adquiridos, cuando corresponda. No se exigirá comparecencia presencial para cancelar un servicio contratado a distancia.

Después de la terminación, el Cliente podrá solicitar durante treinta días una exportación estándar de la información que contractualmente le corresponda. Los datos activos se eliminarán o anonimizarán dentro de sesenta días y las copias de seguridad expirarán dentro de noventa días, salvo que deban conservarse por obligación legal, defensa de derechos o instrucciones documentadas del Cliente responsable.

8. TRABAJOS DE PAGO ÚNICO

Los trabajos de pago único se limitan a los entregables y al cronograma de la propuesta. El pago único no crea una obligación de mantenimiento continuo, soporte indefinido ni nuevas entregas. Los costos de proveedores, licencias, dominios, alojamiento o integraciones se incluyen solo si la propuesta lo indica.

En la página web de pago único de USD 99, cuando sea el producto contratado, se incluye **una sola ronda de revisión** sobre la primera entrega. Cambios de alcance, nuevas secciones, rediseños, integraciones o revisiones adicionales se cotizan por separado. La propuesta indicará si el dominio, subdominio, alojamiento y mantenimiento pertenecen al Cliente, a Yishido o a un tercero. El contenido y las marcas del Cliente continúan siendo de su propiedad.

9. SERVICIO PUNTUAL DE GOOGLE MAPS

El servicio puntual de Google Maps consiste en crear, reclamar o mejorar el perfil y en realizar la visita, fotografías o video acordados. No incluye administración continua, publicación periódica, respuesta de reseñas, campañas, recuperación de accesos ni mantenimiento posterior, salvo la contratación de un plan recurrente o específico.

La aprobación, verificación, posicionamiento, disponibilidad y políticas del perfil dependen de Google. Yishido no garantiza una posición concreta, una cantidad de visitas, reseñas o ventas, pero corregirá errores directamente atribuibles a su trabajo dentro del alcance contratado.

10. CONTENIDO, PUBLICIDAD Y RESULTADOS

El Cliente debe aprobar las afirmaciones comerciales, precios, promociones, derechos de imagen y materiales antes de su publicación. Yishido no garantiza un número determinado de seguidores, contactos, citas, ventas, reseñas, alcance, posicionamiento o retorno de inversión, salvo que una orden establezca un indicador verificable y su tratamiento. La inversión publicitaria y los cargos de plataformas no se presumen incluidos.

11. AUTOMATIZACIÓN, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ATENCIÓN HUMANA

Las automatizaciones pueden asistir en respuestas, clasificación, registro, seguimiento y agendamiento. Pueden cometer errores y dependen de la calidad de los datos, reglas, proveedores y canales. El Cliente debe mantener supervisión humana adecuada, especialmente para decisiones médicas, legales, financieras, laborales o de otro riesgo elevado.

El sistema no debe recibir categorías especiales de datos personales ni información altamente sensible salvo que el alcance lo requiera, exista base legal, se definan controles reforzados y ambas partes lo autoricen por escrito. Yishido podrá detener un flujo que represente un riesgo de seguridad, fraude o incumplimiento normativo.

12. DISPONIBILIDAD Y TERCEROS

Los servicios pueden depender de Meta, WhatsApp, Woztell, Google, Cloudflare, proveedores de inteligencia artificial, correo, calendarios, alojamiento, dominios y procesadores de pago. Las interrupciones o cambios de terceros pueden afectar temporalmente funciones. Yishido realizará esfuerzos razonables de diagnóstico, comunicación y recuperación, sin ocultar al Cliente la causa conocida de una incidencia.

La mensualidad incluye únicamente los consumos y cupos indicados en la propuesta. Los costos de inteligencia artificial, mensajes, plantillas, sesiones, multimedia, Meta, Woztell, dominios, alojamiento, publicidad, bancos o procesadores solo podrán cobrarse cuando la propuesta identifique su unidad, precio o fórmula, impuestos y mecanismo de autorización. No existe consumo ilimitado ni se cobrarán excedentes no aceptados previamente.

Mantenimientos, actualizaciones de seguridad, límites de uso y cambios de API pueden requerir ajustes. Yishido no promete disponibilidad absoluta, pero conserva la responsabilidad que la ley no permita excluir y la obligación de actuar con diligencia profesional.

13. ENTREGA, REVISIÓN, GARANTÍAS Y CORRECCIONES

El Cliente debe revisar cada entrega dentro del plazo indicado en la propuesta. Yishido corregirá, sin costo adicional, errores que hagan que la entrega no coincida con el alcance aceptado y que sean reportados con evidencia suficiente dentro de un plazo razonable. Las nuevas ideas, cambios de preferencia o ampliaciones se consideran trabajo adicional.

Los bienes físicos tienen las garantías informadas en su oferta y las reconocidas por la legislación ecuatoriana. El desgaste normal, uso contrario a instrucciones, manipulación, humedad, voltaje inadecuado o daños de terceros no constituyen defectos imputables a Yishido, sin perjuicio de los derechos irrenunciables del consumidor.

14. CANCELACIONES, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

En las adquisiciones de bienes o servicios realizadas por teléfono, catálogo, televisión, internet o a domicilio, el consumidor podrá ejercer el derecho legal de devolución dentro de los **tres (3) días posteriores a la recepción** del bien o servicio, siempre que la naturaleza de la prestación lo permita. En el caso de bienes, estos deberán conservar el mismo estado en que fueron recibidos; en el caso de servicios, el derecho se ejercerá mediante la cesación inmediata del contrato de provisión. Este derecho es independiente de la cancelación ordinaria de un plan y prevalecerá durante su plazo legal.

La procedencia del derecho se evaluará conforme a la naturaleza y al estado concreto del bien o servicio, sin establecer exclusiones generales por el solo hecho de que la contratación sea digital, el trabajo sea personalizado o su ejecución haya comenzado. Toda negativa deberá estar fundada en la ley y comunicarse al consumidor por un medio verificable. Esta cláusula no limita otros derechos irrenunciables ni plazos más favorables reconocidos por la normativa aplicable.

- Antes de iniciar un trabajo personalizado, el Cliente puede solicitar la cancelación y la devolución de los valores que legalmente correspondan.
- Una vez iniciado un trabajo personalizado, Yishido informará el avance y, cuando proceda, reconocerá la parte no ejecutada, descontando solo valores efectivamente devengados y permitidos por la ley.
- El ejercicio del derecho de devolución o cambio no autoriza notas de crédito, bienes o servicios compensatorios en lugar del valor que legalmente deba devolverse.
- Los cargos duplicados, cobros no autorizados o pagos aplicados al pedido incorrecto serán investigados y corregidos.

La solicitud debe enviarse a hola@yishido.com con la identificación del pedido, la causa y la evidencia disponible. Yishido responderá por un medio verificable y, si corresponde un reembolso, informará el método y plazo de procesamiento.

Cuando se apruebe un reembolso, se tramitará preferentemente por el mismo medio de pago dentro de un objetivo de diez días hábiles. El tiempo de acreditación final puede depender del banco o procesador. Yishido confirmará por escrito el monto, el medio y la fecha de procesamiento.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL

Yishido conserva la propiedad de su plataforma, código, componentes reutilizables, plantillas, metodologías, automatizaciones base, documentación técnica y conocimiento previo. El Cliente conserva la propiedad de sus marcas, bases, textos, imágenes y demás materiales.

Una vez pagados los valores correspondientes, el Cliente recibe los derechos o la licencia sobre los entregables definidos en la propuesta. La transferencia de código fuente, dominio, cuenta de proveedor, archivos editables o componentes reutilizables requiere que la propuesta lo establezca expresamente. Yishido no usará el nombre, logo o caso del Cliente con fines promocionales sin autorización.

16. CONFIDENCIALIDAD

Cada parte protegerá la información no pública que reciba de la otra y la usará solo para ejecutar la relación contractual. Podrá revelarla a personal y proveedores que necesiten conocerla y estén sujetos a deberes de confidencialidad, o cuando una autoridad competente lo exija. Estas obligaciones continúan después de terminar el servicio.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Yishido tratará los datos conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su Reglamento General y la normativa aplicable. Aplicará los principios de juridicidad, lealtad, transparencia, finalidad, minimización, proporcionalidad, exactitud, conservación, seguridad, confidencialidad y responsabilidad proactiva.

Antes de recoger datos personales directamente del titular, Yishido pondrá a su disposición, de forma clara, accesible y verificable, la Política de Privacidad vigente en <https://yishido.com/politica-de-privacidad>. La aceptación de estos Términos no constituye por sí sola un consentimiento general para todo tratamiento. Cuando el consentimiento sea la base legitimadora, se solicitará de manera libre, específica, informada, inequívoca y revocable.

La Política de Privacidad informará, como mínimo y cuando resulte aplicable, las finalidades, bases legales y tipos de tratamiento; existencia de bases de datos; categorías y origen de los datos; tratamientos ulteriores; conservación; identidad y contacto del responsable y del delegado cuando corresponda; destinatarios; transferencias nacionales o internacionales y sus garantías; consecuencias de entregar, negar o proporcionar datos inexactos; revocación del consentimiento; perfiles o decisiones automatizadas; derechos del titular; y canales de reclamo ante Yishido y la Autoridad de Protección de Datos Personales. Cuando los datos no se obtengan directamente del titular o provengan de una fuente accesible al público, esta información se facilitará dentro de treinta días o al momento de la primera comunicación, lo que ocurra primero.

Yishido actúa como **responsable** respecto de los datos de sus prospectos, clientes, contactos, facturación, soporte y seguridad. Cuando procesa conversaciones, contactos, pacientes, leads, clientes finales o usuarios por instrucciones de un Cliente empresarial, Yishido actúa normalmente como **encargado** y el Cliente determina la finalidad, la base legal y la información que debe entregarse a los titulares.

Yishido puede tratar datos de identificación, contacto, empresa, facturación, estado de pagos, cuenta, canales conectados, conversaciones, CRM, soporte y registros técnicos. Los datos pueden provenir del titular, del Cliente empresarial, de canales e integraciones autorizados o de fuentes públicas. Las finalidades incluyen medidas precontractuales, contratación, configuración, soporte, facturación, cobro, seguridad, prevención de fraude, comunicaciones operativas, analítica, mejora del servicio y cumplimiento legal.

Las bases de legitimación se determinan para cada finalidad y pueden ser la ejecución de medidas precontractuales o contractuales, el cumplimiento de obligaciones legales, el consentimiento, una orden judicial o el interés legítimo previamente evaluado cuando corresponda. Negarse a entregar datos necesarios puede impedir contratar, facturar, habilitar una cuenta o prestar una función. Los datos inexactos pueden causar errores de atención, cobro o entrega.

Yishido puede utilizar encargados de infraestructura, mensajería, inteligencia artificial, correo, calendario, almacenamiento, analítica y pagos, y comunicar datos a autoridades competentes cuando exista base jurídica. Las comunicaciones nacionales o internacionales se realizarán con contratos, instrucciones, medidas de seguridad y demás garantías exigibles. No se venderán datos personales.

Los datos se conservarán durante la relación y por los plazos necesarios para soporte, defensa de derechos, obligaciones tributarias, seguridad y cumplimiento. Al terminar un servicio, se devolverán, exportarán, anonimizarán o eliminarán conforme al rol de cada parte, la solicitud válida del Cliente y los plazos legales.

Yishido no adopta exclusivamente mediante automatización decisiones con efectos jurídicos o equivalentes sobre el titular sin la base y salvaguardas legalmente exigibles.

Los titulares pueden solicitar información, acceso, rectificación, actualización, eliminación, oposición, anulación, limitación, portabilidad, revocatoria del consentimiento y revisión de decisiones automatizadas escribiendo a hola@yishido.com. La solicitud será atendida tras verificar razonablemente la identidad y dentro del plazo legal. También pueden reclamar ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales. Antes de recabar datos, Yishido o el Cliente responsable entregará la información complementaria exigida por el artículo 12 de la Ley, incluida la identidad y domicilio del responsable, finalidades, bases, origen, destinatarios, conservación, transferencias, consecuencias y mecanismos de reclamo.

17.1. ENCARGO DE TRATAMIENTO PARA CRM Y AUTOMATIZACIONES

Cuando Yishido trate datos personales por cuenta y conforme a instrucciones de un Cliente, la activación en producción del CRM, Inbox, automatización, asistente o integración quedará condicionada a la aceptación previa y por escrito de un Anexo de Encargo de Tratamiento, que formará parte del contrato.

El Anexo identificará el objeto y la duración del encargo; la naturaleza y finalidades del tratamiento; las categorías de datos y titulares; las instrucciones documentadas del Cliente; confidencialidad; medidas técnicas, jurídicas, administrativas y organizativas de seguridad; autorización de subencargados; transferencias o comunicaciones; asistencia para atender derechos, evaluaciones, auditorías e incidentes; y devolución o eliminación de los datos al finalizar, salvo conservación exigida por ley, caso en el cual permanecerán bloqueados, separados y protegidos.

Yishido no utilizará los datos encargados para finalidades propias ni los comunicará fuera de las instrucciones documentadas del Cliente, salvo obligación legal. Si Yishido determina por sí mismo los fines y medios de un tratamiento, actuará como responsable respecto de ese tratamiento y asumirá las obligaciones correspondientes.

Yishido no utilizará conversaciones identificables de los clientes finales para marketing propio ni para entrenar modelos generalizados. Podrá emplear información agregada o anonimizada para seguridad, métricas y mejora del servicio. Los subencargados estarán sujetos a obligaciones equivalentes y su registro vigente estará disponible a solicitud. Los cambios materiales se comunicarán con treinta días de anticipación cuando resulte razonablemente posible, salvo emergencia o exigencia legal.

18. SEGURIDAD E INCIDENTES

Yishido aplicará medidas técnicas, jurídicas, administrativas y organizativas adecuadas al riesgo y al estado de la técnica, incluidas medidas de control de acceso, gestión de credenciales, segregación entre clientes, registros limitados, respaldo, actualización y respuesta a incidentes. El Cliente deberá proteger sus dispositivos, usuarios, credenciales y accesos y comunicar inmediatamente cualquier evento que pueda comprometer datos tratados mediante el servicio.

Cuando Yishido actúe como encargado, notificará al Cliente responsable cualquier vulneración de seguridad tan pronto como sea posible y, a más tardar, dentro del término de **dos (2) días** contado desde que tenga conocimiento de ella. Entregará la información disponible sobre la naturaleza del incidente, los datos y titulares afectados, los sistemas comprometidos, la causa probable y las medidas adoptadas o previstas.

Cuando Yishido actúe como responsable, notificará la vulneración a la Autoridad de Protección de Datos Personales y a las demás autoridades competentes tan pronto como sea posible y, a más tardar, dentro del término de **cinco (5) días** desde que tenga constancia de ella, salvo que sea improbable que constituya un riesgo para los derechos y libertades de las personas. Cuando conlleve un riesgo para los derechos fundamentales y libertades individuales del titular, Yishido también lo notificará sin dilación y dentro del término de **tres (3) días** contado desde que tenga conocimiento del riesgo. Si toda la información no estuviera

disponible en la notificación inicial, podrá proporcionarse por etapas, sin demora indebida.

19. USO PROHIBIDO Y SUSPENSIÓN POR RIESGO

Yishido puede suspender total o parcialmente un servicio cuando exista falta de pago, uso ilícito, riesgo urgente de seguridad, fraude, abuso, violación de derechos, incumplimiento de políticas de canal o requerimiento de autoridad. Cuando sea razonable, notificará la causa y permitirá corregirla. La suspensión inmediata se limita a situaciones urgentes o graves.

20. RESPONSABILIDAD

Cada parte responde por sus propios actos, instrucciones y obligaciones. Yishido no responde por información falsa del Cliente, decisiones del Cliente o de terceros, accesos entregados incorrectamente ni uso contrario a estos Términos. Tampoco garantiza resultados comerciales que dependan del mercado, plataformas, presupuesto, oferta, atención humana o decisiones de terceros.

En relaciones entre empresas y en la medida permitida por la ley, ninguna parte responderá por daños indirectos o lucro cesante que no fueran razonablemente previsibles. Esta limitación no aplica a dolo, culpa grave, vulneración de confidencialidad o datos personales, propiedad intelectual, valores pendientes ni responsabilidades que la ley prohíba limitar.

21. FUERZA MAYOR

Ninguna parte incumple por retrasos causados por hechos fuera de su control razonable, siempre que informe oportunamente y adopte medidas de mitigación. Si el impedimento se prolonga y elimina la finalidad del contrato, las partes coordinarán la terminación y la liquidación proporcional de lo ejecutado.

22. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Las confirmaciones, facturas, avisos de pago, renovación, suspensión, seguridad, soporte y cambios contractuales pueden enviarse por correo, WhatsApp, CRM u otro medio registrado. El Cliente debe mantener sus datos actualizados. Las comunicaciones promocionales se separarán de las comunicaciones operativas y podrán darse de baja cuando corresponda.

23. SOPORTE

El soporte se presta por hola@yishido.com y por el WhatsApp institucional, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00, hora de Ecuador, excepto feriados nacionales. El objetivo de acuse inicial es de un día hábil. Los tiempos de resolución dependen de la prioridad, el diagnóstico y los proveedores involucrados; no constituyen un SLA ni una garantía de soporte 24/7, respuesta inmediata o disponibilidad absoluta salvo acuerdo escrito diferente.

24. PAGOS CON NUVEI Y RECURRENCIA

Los pagos con tarjeta, enlaces, botones o recurrencia estarán disponibles únicamente después de la afiliación, habilitación contractual y certificación técnica del procesador. La autorización de cargos recurrentes será expresa, separada y revocable. Yishido conservará evidencia del monto o fórmula, frecuencia, fecha, versión aceptada y mecanismo de cancelación, sin almacenar el número completo ni el código de seguridad de la tarjeta.

Al activar una recurrencia, Yishido confirmará por medio electrónico la fecha de inicio, el importe o fórmula de cálculo, la moneda, la frecuencia y la próxima fecha de cobro. Enviará un aviso electrónico con el importe al menos siete días antes de cada cargo y un recibo que identifique el pago como recurrente. El Cliente podrá cancelar de forma sencilla por el mismo canal utilizado para contratar o escribiendo a hola@yishido.com. Los cambios de importe, frecuencia o condiciones se comunicarán con al menos dos días hábiles de anticipación.

y requerirán nueva aceptación cuando corresponda.

25. MODIFICACIONES

Yishido puede actualizar estos Términos por cambios legales, de seguridad, operación o servicios. Los cambios materiales se informarán antes de su vigencia. No se aplicarán retroactivamente ni modificarán una orden ya pagada sin aceptación cuando la ley o el contrato la requieran.

26. LEY APLICABLE Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Estos Términos se rigen por las leyes de la República del Ecuador. Las partes procurarán resolver primero cualquier reclamo mediante comunicación directa y de buena fe. Si no existe acuerdo, podrán acudir a mediación voluntaria o a las autoridades y jueces competentes de Quito, sin limitar los derechos de consumidores ni la competencia obligatoria establecida por la ley.

27. INTEGRIDAD Y NULIDAD PARCIAL

Si una disposición resulta inválida o inaplicable, se interpretará en el sentido válido más cercano a su finalidad y las demás continuarán vigentes. La falta de ejercicio inmediato de un derecho no constituye renuncia.

28. CONTACTO Y RECLAMOS

Consultas, cancelaciones, solicitudes de soporte, reclamos de pago, garantías y derechos de datos personales: hola@yishido.com o **099 566 0220**. Yishido registrará la solicitud y responderá por un medio verificable.

Marco normativo considerado: Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, y demás normativa ecuatoriana aplicable.