TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Última actualización: 30 de octubre de 2026

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y Contratación (en adelante, los "Términos") constituyen un contrato legalmente vinculante, íntegro y definitivo entre usted (en adelante, el "Cliente", "Usuario" o "Suscriptor") y el Proveedor de los servicios descritos a continuación.

Al acceder, navegar, utilizar el sitio web **cidelo.com** o contratar cualquier servicio gratuito o de pago, el Cliente declara tener capacidad legal para contratar, haber leído, comprendido cabalmente y aceptado de manera expresa e irrevocable la totalidad de las cláusulas aquí estipuladas. Si el Cliente representa a una persona moral (empresa), garantiza que cuenta con las facultades legales necesarias para obligar a dicha entidad bajo estos Términos.

INFORMACIÓN LEGAL DEL PROVEEDOR

- **Nombre comercial:** Grupo Cidelo
- **Razón social:** Manuel Angel Almaguer Vázquez (Persona Física con Actividad Empresarial)
- **RFC:** AAVM030306RPA
- **Correo electrónico de contacto:** hola@cidelo.com

01. OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y MODIFICACIONES

El presente documento tiene como propósito fundamental regular la relación comercial, operativa y legal para el uso del sitio web **cidelo.com** (en adelante, el "Sitio") y la provisión de los servicios ofrecidos por Grupo Cidelo.

Nuestra cartera de servicios incluye, de manera enunciativa mas no limitativa:

1. **Consultoría especializada e Inteligencia de Negocios.**
2. **Soluciones Empresariales:** Implementación, configuración, auditoría y soporte de plataformas de terceros como Kommo CRM, Zoho Workspace y Axigen.
3. **Suscripciones para Creadores de Contenido:** Consultoría, acompañamiento y soporte técnico especializado.
4. **Servicios de Alojamiento Web (Hosting):** Hosting Linux, Hosting WordPress, infraestructura en la nube y la plataforma "Mi sitio sin código".

Derecho de Modificación: Grupo Cidelo se reserva el derecho de modificar, actualizar o enmendar estos Términos en cualquier momento para adaptarse a nuevas legislaciones, prácticas del mercado o cambios técnicos. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el Sitio. El uso continuado de los servicios tras cualquier modificación constituirá la aceptación tácita de los nuevos Términos.

02. PROCESO DE CONTRATACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y ACTIVACIÓN

Para garantizar la seguridad de nuestra plataforma y prevenir el fraude, Grupo Cidelo se reserva el derecho de admisión y provisión de servicios.

A) Consultoría, Soluciones Empresariales y Suscripciones de Creadores: La contratación requiere un proceso consultivo para asegurar el éxito del proyecto:

1. **Análisis Inicial:** El Cliente remite su requerimiento vía formulario, correo (hola@cidelo.com) o chat.
2. **Propuesta y Alcance:** Un ejecutivo de Grupo Cidelo contactará al Cliente para definir el Alcance del Trabajo (SOW por sus siglas en inglés). Ningún servicio no estipulado por escrito en esta fase se considerará incluido.
3. **Aceptación y Pago:** Se enviará una orden de pago seguro. El abono total o parcial (según se acuerde) manifiesta la conformidad absoluta con la propuesta y estos Términos. La ejecución comenzará en los plazos estipulados tras la conciliación bancaria.

B) Servicios de Hosting y "Mi sitio sin código": La infraestructura se despliega de forma automatizada:

1. El Cliente autogestiona su compra mediante el carrito de nuestro Sitio.
2. El sistema aprovisiona los recursos tras la confirmación de pago.
3. **Verificación Antifraude:** Grupo Cidelo implementa sistemas de validación automática. Si una transacción es marcada como riesgosa (IP proxy, datos inconsistentes, riesgo de contracargo), la activación podrá demorarse para revisión manual o rechazarse, reembolsando el monto íntegro sin responsabilidad para Grupo Cidelo.

03. POLÍTICAS DE PAGOS, TRANSACCIONES Y CONTRACARGOS

Procesamiento Seguro: Los pagos se procesan mediante pasarelas externas de prestigio internacional y reguladas. Grupo Cidelo **no solicita, no procesa y no almacena** datos de tarjetas de crédito/débito en sus propios servidores.

Moneda y Tipo de Cambio: Los servicios cotizados en Dólares Estadounidenses (USD) se cobrarán en dicha moneda o su equivalente en Moneda Nacional (MXN) al tipo de cambio determinado por la entidad bancaria del Cliente o la pasarela de pagos al momento exacto de la transacción.

Política contra Contracargos y Disputas Injustificadas: Si el Cliente inicia un contracargo o disputa de pago ante su banco emisor o procesador de pagos sin haber agotado previamente la vía de resolución de conflictos directa con Grupo Cidelo, el sistema suspenderá automáticamente todos los servicios asociados a dicho Cliente por riesgo de fraude. Para reactivar la cuenta, el Cliente deberá abonar el adeudo pendiente más una

tarifa administrativa por gestión de disputa, salvo que se demuestre fehacientemente un error de facturación por parte de Grupo Cidelo.

04. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y RESPONSABILIDAD FISCAL

Cumplimos estrictamente con las disposiciones del Servicio de Administración Tributaria (SAT) en México. Emitimos el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por cada compra.

El Cliente asume la responsabilidad total de solicitar su factura en tiempo y forma. Para simplificar el trámite, no es obligatorio adjuntar el archivo PDF de la Constancia de Situación Fiscal; basta con proveer los datos fiscales exactos (RFC, Razón Social, Código Postal, Régimen Fiscal y Uso de CFDI) por los canales de atención dentro del **mismo mes calendario** de la compra. Grupo Cidelo no está obligado a emitir ni cancelar facturas de meses fiscales anteriores debido a omisiones o errores en los datos proporcionados por el Cliente.

05. CONDICIONES DE SUSCRIPCIONES Y RENOVACIONES

Para los servicios recurrentes (ej. Suscripción de Creadores de Contenido por 20 USD mensuales):

- **Autorización de Cargo:** Al suscribirse, el Cliente autoriza el cargo automático y periódico en su método de pago registrado.
- **Cancelaciones:** El Cliente es responsable de solicitar la cancelación con al menos **72 horas de anticipación** al siguiente ciclo de facturación para evitar nuevos cargos. Si la cancelación se realiza posterior al cobro, el servicio se mantendrá activo hasta el fin del periodo pagado, no habiendo reembolsos prorrateados.
- **Suspensión por Falta de Pago:** Si el método de pago declina la renovación, Grupo Cidelo otorgará un periodo de gracia (comunicado por correo). De no regularizarse, el servicio y el acceso a los sistemas se suspenderán temporalmente hasta liquidar el saldo.

06. POLÍTICAS DE SOPORTE TÉCNICO Y SLA DE ATENCIÓN

Entendemos que el tiempo de nuestros clientes es valioso. Sin embargo, para mantener un servicio sostenible y de alta calidad técnica, regulamos nuestro soporte:

- **Soporte de Madrugada / Horario Extendido:** Nuestro sistema recibe solicitudes (tickets, correos, chats) 24/7. No obstante, fuera de horarios hábiles regulares (noches y madrugadas en el horario local del Proveedor), operamos con un equipo de guardia reducida.

- **Expectativa de Respuesta:** En estos horarios de guardia, las respuestas pueden demorar desde minutos hasta varias horas (4 horas o más), dependiendo del volumen de emergencias de red. Este modelo "Best Effort" (Mejor Esfuerzo) no garantiza resolución instantánea.
- **Conducta del Cliente:** Grupo Cidelo mantiene una política de cero tolerancia hacia el abuso, insultos, amenazas o trato degradante dirigido a nuestro personal de soporte. El lenguaje inapropiado facultará a Grupo Cidelo para suspender la atención y, en casos graves, cancelar el contrato del Cliente sin derecho a reembolso.

07. NATURALEZA, ALCANCE Y LÍMITES DE LA CONSULTORÍA

La consultoría empresarial ofrecida por Grupo Cidelo es una **obligación de medios**, destinada a aportar análisis, guías, acompañamiento, investigación y sugerencias técnicas.

Limitaciones Estrictas:

1. **Cero Injerencia Directiva:** Grupo Cidelo actúa como un ente asesor externo. Nunca tomaremos, ni seremos responsables de las decisiones estratégicas, financieras, fiscales, legales o de recursos humanos del Cliente.
2. **No Garantía de Retorno (ROI):** Proveemos herramientas y estrategias basadas en la experiencia; sin embargo, no garantizamos de forma absoluta resultados de ventas, flujos de tráfico web, crecimiento viral o posicionamiento SEO (primer lugar en Google). Todo éxito depende de variables del mercado y de la correcta ejecución operativa interna de la empresa del Cliente.
3. **Indemnidad:** El Cliente libera de toda responsabilidad a Grupo Cidelo, a su titular y empleados, ante cualquier pérdida económica, cese de negocio o contingencia derivada de la implementación de las sugerencias de consultoría.

08. INFRAESTRUCTURA, USO ACEPTABLE Y POLÍTICA DE USO JUSTO (FAIR USE POLICY)

A. Ubicación Geográfica, Latencia y Redes de Entrega de Contenido (CDN): Nuestra infraestructura de alojamiento web está ubicada estratégicamente en centros de datos de nivel empresarial en **Dallas, Texas (EE. UU.)**. Esta ubicación nos permite garantizar una conectividad de baja latencia excepcional para América.

Es responsabilidad del Cliente comprender que, debido a leyes físicas, si su público objetivo se encuentra geográficamente distante (por ejemplo, en Europa, Asia u Oceanía), existirá una latencia natural transoceánica. Aunque Grupo Cidelo fomenta y facilita la integración de Redes de Entrega de Contenido (CDN) —como Cloudflare— para almacenar en caché y servir archivos estáticos (imágenes, hojas de estilo, archivos visuales) desde servidores locales en Europa o Asia, **las peticiones dinámicas deben viajar ineludiblemente hasta el servidor origen en Dallas**. Tareas como el procesamiento de un carrito de compras, el inicio de sesión de usuarios, búsquedas complejas o consultas a bases de datos siempre

requerirán procesamiento en Texas, lo que añade milisegundos de tiempo de respuesta para visitantes lejanos. Esta condición técnica estructural de internet no constituye una falla del servidor, lentitud de la red, ni es motivo válido para reclamaciones de garantías técnicas por bajo rendimiento.

B. Actividades Prohibidas: Para mantener el máximo rendimiento de estos servidores, está estrictamente prohibido el uso de nuestros servicios para:

- Actividades ilegales, fraudes, esquemas piramidales, distribución de malware, ransomware, botnets, ataques DDoS y suplantación de identidad (Phishing).
- Alojamiento de sitios de apuestas, juegos de azar no regulados, prostitución, contenido para adultos, venta de tabaco, vapeadores o sustancias ilegales.
- Envío de SPAM o publicidad masiva no solicitada. Las bases de datos deben ser 100% "Opt-In".

C. Política de Uso Justo (Fair Use Policy) para planes "Ilimitados": Los planes de alojamiento que ofrecen recursos "ilimitados" o "no medidos" (como espacio en disco o ancho de banda) están diseñados exclusivamente para las necesidades habituales del funcionamiento de un sitio web corporativo, blog o tienda en línea normal. "Ilimitado" significa que no imponemos un límite rígido arbitrario, **pero no significa infinito**. El servicio se provee bajo un modelo de recursos compartidos.

Para garantizar la estabilidad del servidor en Dallas y proteger a otros usuarios, el Cliente se compromete a NO utilizar su cuenta de hosting para los siguientes fines que violan el Uso Justo:

1. **Almacenamiento y Archivo Masivo:** Utilizar el servidor como disco duro virtual, repositorio de copias de seguridad de computadoras personales, o para almacenar backups generados en otros proveedores.
2. **Distribución de Medios:** El alojamiento exclusivo de grandes bibliotecas de archivos descargables, galerías masivas de imágenes, distribución de software, o streaming de audio/video que no estén directamente integrados y sean proporcionales al contenido web HTML de la página.
3. **Intercambio de Archivos:** Ejecutar redes P2P (Peer-to-Peer), torrents, o sitios tipo "espejo" (mirrors).
4. **Límites de Inodos y Bases de Datos:** La creación desproporcionada de archivos (inodos) o bases de datos de tamaño masivo que degraden el rendimiento del disco de estado sólido (NVMe/SSD).
5. **Consumo Abusivo de CPU/RAM:** La ejecución de scripts mal optimizados, minería de criptomonedas, daemons, o bots de scraping que monopolicen la capacidad de procesamiento (CPU), memoria RAM o los canales de Entrada/Salida (I/O) del nodo.

D. Consecuencias del Incumplimiento: En caso de detectar un uso que viole la Política de Uso Justo o ponga en riesgo la estabilidad de nuestra infraestructura en Dallas, Grupo Cidelo se reserva el derecho de tomar medidas preventivas que incluyen: limitación (throttling) del ancho de banda o procesamiento de la cuenta, suspensión temporal preventiva o la solicitud obligatoria de migración hacia un Servidor Privado Virtual (VPS) o Servidor Dedicado con costos adicionales.

09. PROTECCIÓN DEL ECOSISTEMA Y CERO TOLERANCIA A SOFTWARE "NULLED"

En Grupo Cidelo consideramos que la seguridad perimetral e interna de nuestros servidores es innegociable. Con el objetivo de proteger la integridad, reputación y rendimiento de **todos** nuestros clientes hospedados en la misma red, establecemos una política radicalmente estricta respecto al software utilizado en nuestras plataformas de alojamiento.

A. El Riesgo de los Archivos Nulled y "Clubes GPL": Existe en el mercado una proliferación de sitios web (comúnmente llamados "Clubes GPL") que revenden plantillas (Themes) y Plugins de WordPress, Magento, entre otros, a precios irrisorios (ej. menos de $2 USD o membresías mensuales económicas). Si bien la licencia GPL permite ciertas libertades, **estos archivos casi siempre son modificados ("Nulled")** para evadir los sistemas de validación de licencias de los desarrolladores originales.

Al modificar el código fuente original, los distribuidores de este software frecuentemente inyectan **código malicioso oculto, puertas traseras (backdoors), troyanos, mineros furtivos y scripts de inyección de SPAM (SEO Spam)**.

B. Consecuencias para el Ecosistema: Un solo sitio web infectado por un plugin *nulled* puede comprometer los recursos de procesamiento del servidor, enviar miles de correos de spam ocasionando que nuestras IPs entren en listas negras globales (Blacklists), y afectar la velocidad y reputación de otros emprendedores legítimos alojados en nuestra infraestructura. No permitiremos que las malas prácticas de un usuario perjudiquen la calidad que prometemos al resto.

C. Política de Detección, Cuarentena y Terminación:

1. **Escaneo Activo:** Grupo Cidelo emplea herramientas avanzadas de inteligencia artificial y antimalware a nivel servidor (escaneos heurísticos) que auditan continuamente los archivos alojados.
2. **Acción Inmediata:** Si nuestros sistemas detectan la presencia de software *nulled*, scripts de evasión de licencias, backdoors o malware derivado del uso de estas fuentes no confiables, Grupo Cidelo se reserva el derecho absoluto de **poner en cuarentena, bloquear o eliminar los archivos infectados inmediatamente y sin previo aviso**.
3. **Suspensión Definitiva:** La detección reiterada de archivos *nulled* o la negativa del Cliente a limpiar su sitio y adquirir licencias legítimas resultará en la **suspensión definitiva y terminación de la cuenta de hosting**, protegiendo así al servidor.
4. **Responsabilidad:** El Cliente es el único responsable de adquirir sus complementos y plantillas directamente de los desarrolladores originales (ej. repositorios oficiales, ThemeForest, CodeCanyon, desarrolladores directos).

10. SUSPENSIÓN, RESOLUCIÓN DE CONTRATO Y POLÍTICA DE REEMBOLSOS

Garantía de Satisfacción: Ofrecemos una garantía de reembolso de 7 días exclusiva para nuevos paquetes de Hosting, aplicable únicamente si el cliente no está satisfecho con la calidad técnica del servicio.

Pérdida de Derechos por Infracción: Esta garantía y cualquier política de reembolso quedan **anuladas de manera inmediata y automática** si la cuenta del Cliente es suspendida por incurrir en violaciones a la Sección 08 (Uso Aceptable y Uso Justo), Sección 09 (Software Nulled/Malware), o cualquier intento de fraude o abuso del servicio. El Proveedor no reembolsará dinero a cuentas que han puesto en riesgo la infraestructura o requerido intervención técnica de seguridad.

Lo anterior se establece sin perjuicio de los derechos de garantía legal irrenunciables estipulados por la legislación aplicable en materia de protección al consumidor en casos de fallas estructurales imputables al Proveedor.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todo el contenido original, arquitectura, textos, logotipos y metodologías en **cidelo.com** son propiedad de Grupo Cidelo. Su uso, copia, o extracción mediante bots/scraping está prohibido.

Plataformas y Marcas de Terceros: Las menciones a plataformas como Zoho Workspace, Kommo CRM, Axigen, WordPress o similares, se realizan en calidad de uso nominativo, siendo estas marcas comerciales registradas propiedad de sus respectivos dueños. Grupo Cidelo actúa como integrador, consultor, revendedor o partner, no adjudicándose la titularidad de dicho software.

12. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Grupo Cidelo mantiene altos estándares de calidad, pero los servicios se proveen "tal cual" (As is) y "según disponibilidad".

1. **Fuerza Mayor:** No seremos responsables por interrupciones derivadas de eventos fuera de nuestro control razonable: cortes de fibra óptica regionales, fallas catastróficas de centros de datos, desastres naturales, pandemias, ciberataques de escala global, o normativas gubernamentales.
2. **Servicios de Terceros:** Grupo Cidelo no asume responsabilidad por caídas de servicio, pérdida de datos o cambios en las políticas y precios originados directamente por los fabricantes corporativos del software que integramos (ej. Zoho, Kommo, Axigen).
3. **Copias de Seguridad (Backups):** Aunque ofrecemos soluciones de respaldo en algunos planes de hosting y la infraestructura base cuenta con redundancia en el centro de datos, **el Cliente es el único responsable absoluto de mantener copias de seguridad externas y actualizadas de toda su información**. Grupo Cidelo no se hace responsable por pérdida parcial o total de datos del Cliente.

13. JURISDICCIÓN, LEGISLACIÓN APLICABLE Y SEPARABILIDAD

Estos Términos y Condiciones se rigen en su totalidad por la legislación comercial y civil vigente en los **Estados Unidos Mexicanos**.

En estricto apego a la equidad y derechos del usuario, reconocemos y respetamos los lineamientos de la **Ley Federal de Protección al Consumidor (PROFECO)** para clientes que ostenten la calidad de consumidores finales.

En caso de cualquier controversia comercial entre empresas (B2B) que deba dirimirse por la vía judicial, las partes renuncian expresamente a cualquier fuero derivado de su domicilio presente o futuro, sometiéndose exclusivamente a la jurisdicción de los Tribunales Competentes de **Ciudad Juárez, Chihuahua**.

Separabilidad: Si alguna cláusula de este documento es declarada nula, inválida o inaplicable por un tribunal, dicha nulidad no afectará la validez y exigibilidad del resto de las cláusulas.

14. CONTACTO Y NOTIFICACIONES OFICIALES

Cualquier notificación, solicitud de soporte técnico, aviso legal, reporte de infracciones o duda respecto a estos Términos, deberá ser dirigida a nuestro equipo a través del único canal de notificación oficial:

- **Correo Electrónico de Contacto:** hola@cidelo.com

La recepción de correos se acusará de recibida en horarios hábiles, dándole el cauce técnico, administrativo o legal correspondiente.