Términos de servicio

Versión 2026-10-09 · República del Ecuador · Generado el 19/11/2026 10:19

GUACHUN SALDAÑA JOSE LUIS · RUC 0302244926001

Lo esencial

Este resumen te orienta; el texto completo de abajo es el que vale.

- **Eres quien emite tus facturas.** La Plataforma es la herramienta: tú respondes ante el SRI por lo que facturas, por tu certificado de firma y por tus datos tributarios.
- **Tus datos son tuyos.** Los Datos del Negocio le pertenecen al Negocio; la Plataforma los trata solo por su encargo y para prestarle el servicio.
- **No te dejamos sin tu información.** Si tu plan vence, tu cuenta pasa a solo lectura y siempre puedes pagar; al cancelar tienes un plazo para descargar tus comprobantes.
- **Los consumidores conservan sus derechos.** Ningún límite de responsabilidad de estos términos recorta lo que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor te reconoce.
- **Te avisamos antes de cambiar las reglas**, con al menos 15 días de anticipación cuando el cambio sea sustancial.

1. Quiénes somos y qué documentos forman el acuerdo

La plataforma es operada por **GUACHUN SALDAÑA JOSE LUIS** (SoTlin), RUC 0302244926001, con domicilio en Esmeraldas y Eloy Alfaro, Ecuador, correo system@sotlin.com (en adelante, "la Plataforma" o "nosotros").

Aceptación electrónica. Aceptas estos términos al marcar la casilla de aceptación, al continuar con Google o al registrar tu Negocio. Conforme a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, esa aceptación por medios electrónicos tiene el mismo valor que un documento escrito. Guardamos constancia de la versión que aceptaste, la fecha, la hora y la dirección IP desde la que lo hiciste.

Quién acepta. Si aceptas en nombre de un Negocio o de una empresa, declaras que tienes facultades para representarla y obligarla. Si no las tienes, no registres el Negocio.

El acuerdo completo está formado por tres documentos, que se leen en conjunto:

- Estos **Términos de servicio**.
- La Política de privacidad, que explica cómo tratamos los datos de tu Cuenta.
- El Contrato de encargo de tratamiento de datos, que rige los datos de los Clientes finales de un Negocio.

Si hay contradicción, en todo lo que se refiera a datos personales prevalece la Política de privacidad (para tu Cuenta) o el Contrato de encargo (para los datos de los Clientes finales); en lo demás, prevalecen estos términos.

2. Definiciones

- **Cuenta:** tu acceso personal a la Plataforma.
- **Negocio:** la empresa o persona con RUC que contrata un plan para gestionar su operación (facturación, ventas, inventario, gimnasio, etc.).
- **Dueño:** quien registra un Negocio y lo representa ante la Plataforma.
- **Integrante:** la persona a quien el Dueño da acceso a su Negocio (empleados, coaches, cajeros).

- **Cliente final:** la persona que compra o se inscribe en un Negocio y cuyos datos ese Negocio registra en la Plataforma.
- **Datos del Negocio:** todo lo que el Negocio y sus Integrantes cargan o generan en la Plataforma, incluidos los datos de sus Clientes finales.
- **Comprobantes:** las facturas, notas de crédito y demás documentos electrónicos que el Negocio emite con la Plataforma.

3. El servicio

La Plataforma es un software en la nube (SaaS) para gestionar negocios: facturación electrónica ante el SRI, punto de venta, caja, inventario, clientes y módulos por tipo de negocio. También ofrece herramientas personales para cualquier Cuenta, como los Cuadernos.

La Plataforma es una **herramienta**: no presta asesoría contable, tributaria ni legal, y no reemplaza al contador del Negocio.

3.1 Cambios en el servicio

El software evoluciona: podemos agregar, mejorar, modificar o retirar funciones. Si un cambio elimina una función que forma parte del plan que contrataste, o la modifica de forma que te perjudique de manera importante, te avisaremos con anticipación razonable y no te cobraremos por lo que dejes de recibir.

3.2 Herramientas gratuitas

Las herramientas que ofrecemos sin costo, como los Cuadernos, se prestan con el mismo cuidado con los datos, pero podemos cambiarlas o retirarlas avisando con anticipación y con tiempo para que guardes tu contenido.

3.3 Soporte

Atendemos consultas y reportes por el correo de contacto. No nos comprometemos a un tiempo de respuesta determinado, salvo el que se indique expresamente en el plan que contrates.

4. Tu cuenta

- Debes ser mayor de 18 años y dar información veraz y actualizada.
- La Cuenta es personal: no la compartas ni la cedas. Cada Integrante de un Negocio debe tener la suya.
- Eres responsable de guardar tu contraseña y de lo que ocurra con tu acceso. Si sospechas un uso indebido, cámbiala y avísanos de inmediato.
- Te avisaremos por correo ante accesos desde un dispositivo nuevo o una región inusual. Algunas cuentas, por su nivel de acceso, deben activar la verificación en dos pasos.
- No respondemos por pérdidas derivadas de que una credencial se haya filtrado por causas que no nos son atribuibles, salvo que hayamos incumplido las medidas de seguridad que nos corresponden.

5. Responsabilidades del Negocio

5.1 Obligaciones tributarias

El Negocio es el **emisor** de sus comprobantes electrónicos y el único responsable ante el SRI por ellos. En particular, es responsable de:

- La veracidad de sus datos tributarios: RUC, razón social, régimen, obligación de llevar contabilidad, designaciones y establecimientos.

- Su certificado de firma electrónica: vigencia, custodia y contraseña.
- Lo que factura: precios, impuestos, datos del comprador y anulaciones.
- Revisar sus comprobantes y conservarlos durante el plazo mínimo de **7 años** que exige el Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios (art. 41), y descargarlos antes de cancelar su plan.

La Plataforma actúa como **proveedor del software** de facturación y así consta en los comprobantes, según lo exige el SRI. Las validaciones que hace el sistema ayudan a evitar errores, pero no sustituyen la revisión del Negocio ni de su contador.

5.2 Autorización para firmar y enviar al SRI

Al activar la facturación electrónica, el Negocio nos **autoriza** a usar su certificado de firma electrónica **únicamente** para firmar los comprobantes que el propio Negocio emite con la Plataforma, y a enviarlos al SRI en su nombre. No usamos el certificado para ningún otro fin. El Negocio puede revocar esta autorización desactivando la facturación electrónica; los comprobantes ya emitidos conservan su validez.

5.3 Datos de sus Clientes finales

El Negocio es el **responsable del tratamiento** de los datos de sus Clientes finales y la Plataforma los trata **por su encargo**, según el Contrato de encargo de tratamiento de datos, que el Dueño acepta al registrar su Negocio. El Negocio debe contar con la base legal para registrar esos datos e informarles a sus clientes. Para datos de salud, como las evaluaciones físicas de un gimnasio, necesita su **consentimiento expreso**; y para los datos de menores de edad, la autorización de su representante legal.

5.4 Integrantes

El Negocio decide a quién da acceso y con qué permisos, y responde por lo que sus Integrantes hacen con ese acceso. Debe retirar el acceso de quien deje de trabajar con él.

5.5 Relación del Negocio con sus clientes

Las ventas, inscripciones, cobros, devoluciones y reclamos entre un Negocio y sus Clientes finales son una relación **entre ellos**. La Plataforma no es vendedora ni parte de esas operaciones, y no garantiza la calidad de lo que el Negocio ofrece. La política de devoluciones aplicable a un Cliente final es la del Negocio que le vende.

6. Lo que hace la Plataforma

- Mantener el servicio disponible con un esfuerzo razonable. Puede haber interrupciones por mantenimiento, fallas o causas ajenas, que procuraremos avisar y resolver pronto.
- Proteger los datos con las medidas descritas en la Política de privacidad, incluidas copias de respaldo diarias y cifradas.
- Reintentar el envío de comprobantes cuando el SRI no responde. La disponibilidad de los servicios del SRI no depende de nosotros.
- Acceder a una Cuenta o a un Negocio solo cuando sea necesario para operar el servicio, dar soporte o atender un reporte de seguridad. Ese acceso queda registrado y no se usa para fines distintos.

7. Planes, pagos y mora

- Los planes, precios (más IVA cuando corresponda) y periodos de prueba se muestran antes de contratar. Los pagos se procesan por la pasarela autorizada (Payphone) o por transferencia validada.

- Si el plan vence, hay un periodo de gracia de **3 días** en el que no se pueden crear registros nuevos. Luego la cuenta del Negocio queda en **solo lectura** y, si la mora continúa, se suspende.
- Mientras esté vencida o suspendida, el Dueño siempre puede **pagar su plan** y acceder a la información necesaria para hacerlo.
- Podemos cambiar los precios de los planes. El cambio no afecta al periodo que ya pagaste y se te avisará antes de tu siguiente pago.
- Las devoluciones y anulaciones siguen la política de devoluciones vigente y las normas del SRI.

8. Uso aceptable

No está permitido usar la Plataforma para:

- Actividades ilícitas o fraudulentas, incluida la emisión de comprobantes falsos.
- Registrar datos personales sin base legal para hacerlo.
- Intentar acceder a datos de otros Negocios o de otras Cuentas, o saltarse los controles de acceso y de seguridad.
- Atacar, sobrecargar, extraer datos de forma masiva o hacer ingeniería inversa del servicio.
- Revender el acceso, o usar la Plataforma para construir un producto que la copie o compita con ella.
- Subir archivos con virus o código malicioso, o contenido que infrinja derechos de terceros.

Podemos suspender una Cuenta o un Negocio que incumpla estas reglas, según la sección 10.

9. Propiedad y licencias

- **Tus datos son tuyos.** Los Datos del Negocio son del Negocio. El contenido de tus Cuadernos es tuyo y privado: no lo ve ningún otro usuario, tampoco el Negocio donde trabajas.
- **Permiso mínimo para operar.** Nos autorizas a almacenar, procesar y mostrar tus datos solo en la medida necesaria para prestarte el servicio. Podemos generar estadísticas agregadas que no identifican a nadie, como se explica en la Política de privacidad.
- **La Plataforma es nuestra.** El software, la marca y el diseño son nuestros; te damos una licencia de uso personal, no exclusiva, no transferible y revocable mientras tengas acceso. No se te cede ningún otro derecho sobre ellos.
- **Sugerencias.** Si nos envías ideas o comentarios sobre el servicio, podemos usarlos para mejorarlo sin pagarte ni darte crédito. Esto no incluye tus datos ni información confidencial de tu Negocio.
- **Reclamos de propiedad intelectual.** Si crees que algo alojado en la Plataforma infringe un derecho tuyo, escríbenos al correo de contacto indicando qué es, dónde está y cuál es tu derecho. Lo revisaremos y, de corresponder, lo retiraremos.

10. Suspensión, cancelación y tus datos

10.1 Cancelación por tu parte

- Puedes cancelar tu plan cuando quieras, y solicitar el cierre de tu Cuenta escribiendo al correo de contacto.
- Al cancelar un plan, el Negocio tiene **[30] días** para descargar sus comprobantes y datos. Pasado ese plazo, los eliminamos, salvo lo que la ley nos obligue a conservar.
- Las copias de respaldo cifradas se eliminan solas al vencer su plazo de retención, indicado en la Política de privacidad.

10.2 Suspensión o cierre por nuestra parte

Podemos suspender o cerrar una Cuenta o un Negocio cuando:

- incumpla estos términos, en especial la sección 8;
- haya mora en el pago del plan, según la sección 7;
- exista un riesgo para la seguridad del servicio o de otros usuarios; o
- una autoridad competente lo ordene.

Cuando sea posible, te avisaremos antes y por qué, y te daremos oportunidad de corregirlo. Solo suspendemos de inmediato cuando haya un riesgo grave o una orden de autoridad. Si cerramos el Negocio por una causa que no sea un incumplimiento tuyo, tendrás el mismo plazo de descarga de la sección 10.1.

10.3 Qué sobrevive

Las secciones 5, 9, 11, 12, 16 y 17, y cualquier obligación de pago pendiente, siguen vigentes aunque termine la relación.

11. Garantías y limitación de responsabilidad

11.1 Frente a los Negocios

El Negocio contrata la Plataforma para su actividad económica. En esa relación, y en la medida en que la ley lo permita:

- El servicio se presta tal como está disponible, con las garantías que la ley no permita excluir. No prometemos que funcione sin interrupciones ni sin errores.
- No respondemos por sanciones, multas o perjuicios que se deriven de datos ingresados por el Negocio o sus Integrantes, del estado de su certificado de firma, de decisiones del Negocio ni de fallas de servicios de terceros como el SRI, la pasarela de pagos o el proveedor de internet.
- No respondemos por lucro cesante ni por daños indirectos.
- Nuestra responsabilidad total frente a un Negocio se limita al monto que pagó por la Plataforma en los **12 meses** anteriores al hecho que origina el reclamo.
- Estos límites no aplican en caso de dolo o culpa grave.

11.2 Frente a los consumidores

Si usas la Plataforma como persona natural para fines personales (por ejemplo, tus Cuadernos, o como cliente de un Negocio), **nada en estos términos limita los derechos que te reconoce la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor**. La sección 11.1 no se te aplica en lo que esa ley prohíbe limitar.

11.3 Causas ajenas a nuestro control

Ninguna de las partes responde por el incumplimiento o el retraso causado por caso fortuito o fuerza mayor, como desastres naturales, cortes generales de energía o de internet, fallas de proveedores de infraestructura o actos de autoridad. Esto no la libera de pagar lo que ya debe.

12. Indemnidad

El Negocio se compromete a mantener indemne a la Plataforma frente a reclamos de sus Clientes finales, de sus Integrantes o de autoridades que se originen en el uso que el Negocio hace del servicio, en particular en el tratamiento de datos o en sus obligaciones tributarias. La Plataforma le avisará con prontitud del reclamo y le permitirá participar en su defensa; el Negocio no puede aceptar un acuerdo que imponga obligaciones a la Plataforma sin su consentimiento. Esta sección no cubre lo que se origine en un incumplimiento de la propia Plataforma.

13. Servicios de terceros

La Plataforma se integra con servicios que no controlamos, como el SRI, la pasarela de pagos, el acceso con Google y el proveedor de correo. Su uso se rige además por los términos de cada tercero, y no respondemos por sus fallas, cambios o decisiones. Si un tercero deja de estar disponible, procuraremos ofrecer una alternativa razonable, pero no la garantizamos.

14. Comunicaciones electrónicas

Aceptas recibir avisos sobre estos términos, tu plan, tu cuenta y la seguridad por correo electrónico y dentro de la Plataforma, y que valen como notificación por escrito. Puedes ajustar los avisos opcionales en tus preferencias; los de seguridad y los relacionados con dinero no se pueden desactivar. Mantén tu correo al día: es donde llegan los avisos.

15. Cambios a estos términos

Si cambiamos estos términos de forma sustancial, te avisaremos por correo con al menos **15 días** de anticipación. La versión nueva quedará registrada cuando la aceptes. Si no estás de acuerdo, puedes cancelar antes de que entre en vigor y se te aplicará la sección 10.1. Los cambios que exija la ley o que no te perjudiquen pueden aplicarse sin ese plazo.

16. Ley aplicable y controversias

Estos términos se rigen por las leyes de la República del Ecuador. Para resolver cualquier controversia:

- **Primero, conversemos.** Escríbenos al correo de contacto describiendo el problema y lo que esperas. Intentaremos resolverlo directamente durante **30 días**.
- **Luego, mediación.** Si no hay acuerdo, las partes intentarán la mediación en un centro autorizado de la ciudad de **[CIUDAD]**.
- **Por último, los jueces.** Si la mediación no resuelve, serán competentes los jueces de esa ciudad.

Si eres consumidor, estos pasos no te impiden acudir en cualquier momento a las autoridades de defensa del consumidor ni a los jueces que te correspondan por ley.

17. Disposiciones generales

- **Acuerdo completo.** Los documentos de la sección 1 son todo el acuerdo entre las partes sobre el servicio y reemplazan cualquier conversación o propuesta anterior.
- **Si una parte no vale.** Si una cláusula resulta inválida, el resto sigue vigente y la inválida se interpreta del modo más cercano a su propósito que la ley permita.
- **Sin renuncia.** Que no exijamos un derecho en un momento no significa que renunciemos a él.
- **Cesión.** No puedes ceder tu Cuenta ni tus derechos sin nuestro consentimiento. Nosotros podemos ceder el servicio a quien nos suceda en la operación, respetando estos términos y tus datos.

18. Contacto

Para consultas o reclamos sobre estos términos, escríbenos a system@sotlin.com.