



POLÍTICAS LEGALES Y DE USO

Servicio Pronto - Plataforma de conexión entre clientes y talleres

Versión	1.1 - Plan comercial de prueba
Fecha de vigencia	15 de julio de 2026
Contacto	notificaciones@serviciopronto.com WhatsApp +502 3745 0715

Aviso importante

Este documento es un borrador operativo para la etapa de pruebas de Servicio Pronto. Antes del lanzamiento comercial y de habilitar pagos reales, debe ser revisado y aprobado por un abogado colegiado en Guatemala.

La versión 1.1 incorpora la Parte VII: Plan comercial de prueba.

Cómo leer estas políticas

Este documento reúne en un solo archivo los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, la Política de Cancelaciones, la Política de Cookies y almacenamiento local, y las reglas básicas de conducta de Servicio Pronto. Al crear una cuenta, enviar una solicitud, utilizar el chat o continuar usando la plataforma, la persona usuaria acepta estas condiciones, salvo aquellos derechos que la ley no permita renunciar.

Resumen esencial

- 1. Servicio Pronto facilita el contacto entre clientes y talleres independientes; no sustituye el diagnóstico, la reparación ni la garantía que corresponde al taller.
- 2. Cada usuario debe proporcionar información verdadera y proteger su contraseña.
- 3. Los datos del vehículo, fotografías, ubicación, mensajes y solicitudes se usan para operar el servicio.
- 4. Los talleres solo deben recibir la información necesaria para atender una solicitud asignada o aceptada.
- 5. El cliente puede cancelar una solicitud antes de que el trabajo haya iniciado, sujeto a costos ya incurridos por el taller.
- 6. El crédito de prueba es ficticio, no representa dinero, no puede retirarse ni transferirse y no tiene validez fiscal.
- 7. Servicio Pronto no es un número de emergencias ni garantiza disponibilidad inmediata de grúa o mecánico.
- 8. Los mensajes, fotografías y descripciones deben respetar la ley y a otras personas.
- 9. El usuario puede solicitar acceso, corrección o eliminación de sus datos, sujeto a registros necesarios para seguridad, reclamos y obligaciones legales.
- 10. Las políticas pueden actualizarse; los cambios importantes se mostrarán en la plataforma.

Índice

Sección	Contenido
Parte I	Términos y Condiciones
Parte II	Política de Privacidad
Parte III	Cancelaciones, reembolsos y crédito de prueba
Parte IV	Cookies y almacenamiento local
Parte V	Reglas de conducta y seguridad
Parte VI	Contacto, cambios y marco legal de referencia

PARTE I - TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Identidad y alcance

Servicio Pronto es una plataforma digital orientada a conectar personas que necesitan asistencia o mantenimiento para vehículos con talleres o prestadores independientes. En esta fase, el servicio se opera en Guatemala y se encuentra en etapa de pruebas.

Estas condiciones aplican al portal de clientes, al panel de talleres, al panel administrativo y a las páginas públicas de captación que formen parte del ecosistema Servicio Pronto.

2. Naturaleza de intermediación

Servicio Pronto ofrece herramientas tecnológicas para crear solicitudes, recibir cotizaciones, llevar historial de vehículos, conversar por chat y dar seguimiento al estado de un servicio. Salvo que se indique expresamente lo contrario, Servicio Pronto no ejecuta reparaciones, no vende repuestos por cuenta propia y no actúa como empleador del taller.

El taller es responsable del diagnóstico, precio, piezas, mano de obra, tiempos, seguridad del vehículo, comprobantes, garantías y cumplimiento de sus obligaciones fiscales, laborales y comerciales.

3. Requisitos para usar la plataforma

La persona usuaria debe ser mayor de dieciocho años o actuar mediante su representante legal. Debe contar con capacidad para aceptar estas condiciones y proporcionar información suficiente para identificar la cuenta y el vehículo.

Servicio Pronto puede solicitar validaciones adicionales cuando existan indicios de fraude, suplantación, riesgo para la seguridad o disputa sobre la titularidad de una cuenta.

4. Registro, usuario y contraseña

Cada cliente debe elegir un nombre de usuario único. La cuenta es personal y no debe compartirse. El usuario es responsable de las actividades realizadas desde su sesión hasta que reporte una posible vulneración.

La recuperación de contraseña puede requerir verificación por WhatsApp u otro canal autorizado. El personal administrativo no debe solicitar la contraseña anterior ni pedir códigos bancarios.

5. Solicitudes de servicio

El cliente debe describir el problema con claridad, seleccionar el vehículo correcto y mantener actualizada la ubicación. El código de seis dígitos identifica la solicitud, pero no sustituye la identificación de la cuenta.

Editar o cancelar una solicitud está disponible mientras el estado del servicio lo permita. Una vez iniciado el trabajo, cualquier cambio debe coordinarse directamente con el taller y puede generar costos adicionales.

6. Cotizaciones y aceptación

Las cotizaciones deben indicar, cuando sea posible, mano de obra, repuestos, impuestos, vigencia, tiempo estimado y condiciones de garantía. Los precios preliminares pueden cambiar si el diagnóstico revela problemas que no eran visibles al momento de cotizar.

El taller no debe realizar trabajos adicionales sin autorización del cliente, salvo medidas razonables y urgentes para evitar un daño inmediato y siempre que intente contactar al cliente.

7. Pagos y comprobantes

En la fase de pruebas no se procesan pagos bancarios reales dentro de la plataforma. Cualquier pago realizado directamente al taller se rige por el acuerdo entre cliente y taller, sin perjuicio de los derechos del consumidor.

Cuando se habiliten pagos reales, Servicio Pronto publicará condiciones específicas sobre comisiones, pasarelas, contracargos, facturación y reembolsos antes de activar esa función.

8. Seguridad y emergencias

Servicio Pronto no es un servicio de emergencia. Si existe riesgo de incendio, accidente, lesión, violencia, derrame peligroso o peligro en carretera, la prioridad es alejarse del riesgo y contactar a las autoridades o servicios de emergencia correspondiente

El usuario no debe intentar reparaciones peligrosas siguiendo mensajes del chat ni compartir su ubicación con personas que no estén vinculadas a la solicitud.

9. Garantías y reclamos

La garantía del trabajo corresponde al taller que lo realizó. Debe indicar duración, cobertura, exclusiones y procedimiento. Servicio Pronto puede ayudar a organizar información o facilitar comunicación, pero no reemplaza a un juez, autoridad de consumo o perito.

Ninguna cláusula de estas políticas limita los derechos obligatorios reconocidos por la legislación guatemalteca.

10. Disponibilidad de la plataforma

La plataforma puede interrumpirse por mantenimiento, actualizaciones, problemas de internet, fallas de proveedores o eventos fuera de control razonable. Servicio Pronto procurará restaurar el acceso, pero no garantiza operación ininterrumpida.

Las funciones de prueba pueden cambiar, suspenderse o eliminarse sin que el crédito ficticio genere derecho de indemnización.

11. Suspensión o cierre de cuenta

Servicio Pronto puede limitar o suspender cuentas por fraude, amenazas, datos falsos, spam, uso abusivo, intentos de acceso no autorizado, incumplimiento grave o riesgo para clientes y talleres.

El usuario puede solicitar el cierre de su cuenta. Algunos registros pueden conservarse cuando sean necesarios para resolver disputas, prevenir fraude, respaldar servicios realizados o cumplir obligaciones legales.

12. Propiedad intelectual

La marca, logotipos, diseño, código, textos propios y estructura de Servicio Pronto pertenecen a sus titulares. El usuario conserva los derechos sobre sus fotografías y mensajes, pero concede una autorización limitada para almacenarlos, mostrarlos a las partes de la solicitud y procesarlos para operar la plataforma.

No se permite copiar la plataforma, extraer datos masivamente, usar la marca sin autorización o presentar el servicio como propio.

13. Comunicaciones electrónicas

El usuario acepta recibir comunicaciones operativas relacionadas con su cuenta, solicitudes, cotizaciones, seguridad y cambios de políticas mediante la plataforma, correo, teléfono o WhatsApp, según los canales que se habiliten.

Las comunicaciones comerciales promocionales deberán diferenciarse de los avisos necesarios para prestar el servicio y podrán dejar de recibirse cuando exista un mecanismo de exclusión.

14. Limitación razonable de responsabilidad

Servicio Pronto responde por sus propias actuaciones dentro de los límites permitidos por la ley. No responde por daños causados exclusivamente por información falsa del usuario, acciones del taller independiente, piezas defectuosas suministradas por terceros, uso posterior inseguro del vehículo o eventos de fuerza mayor.

Esta limitación no aplica cuando exista dolo, culpa grave o responsabilidad que legalmente no pueda excluirse.

15. Ley aplicable y solución de controversias

Estas políticas se interpretan conforme a las leyes de la República de Guatemala. Antes de acudir a una autoridad, las partes procurarán una solución amistosa mediante soporte y conservarán el código de solicitud, cotización, mensajes y comprobantes.

El cliente conserva el derecho de acudir a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, a los tribunales competentes o a cualquier autoridad que corresponda.

PARTE II - POLÍTICA DE PRIVACIDAD

1. Responsable y contacto

Servicio Pronto administra los datos necesarios para operar su plataforma. Las consultas sobre privacidad pueden enviarse a notificaciones@serviciopronto.com o por WhatsApp al +502 3745 0715. Antes del lanzamiento se podrá designar un correo exclusivo de privacidad.

2. Datos que podemos recopilar

- Datos de cuenta: nombre, usuario, correo, teléfono, contraseña cifrada, estado de la cuenta y registros de acceso.
- Datos del vehículo: tipo, marca, modelo, año, placa, color, fotografías, kilometraje, historial de mantenimiento y próximas revisiones.
- Datos de servicio: descripción del problema, ubicación aproximada o exacta cuando el usuario la autorice, fotografías, solicitudes, estados, cotizaciones, mensajes y decisiones de aprobación o cancelación.
- Datos técnicos: dirección IP, navegador, dispositivo, fecha, errores, identificadores de sesión y registros necesarios para seguridad.
- Datos financieros de prueba: saldos ficticios, movimientos simulados y estados de deuda sin valor monetario real.

3. Fuentes de información

La información proviene principalmente del propio usuario, del taller que atiende una solicitud, del personal autorizado y de datos técnicos generados durante el uso. Servicio Pronto no debe comprar bases de datos personales para agregarlas a perfiles sin una base legítima y transparente.

4. Finalidades

Crear y proteger cuentas; conectar solicitudes con talleres; permitir cotizaciones, chat y seguimiento; mantener el historial del vehículo; prevenir fraude; atender soporte; mejorar la plataforma; elaborar estadísticas agregadas; cumplir obligaciones legales y resolver disputas.

5. Información compartida con talleres

Cuando una solicitud se asigna, notifica o acepta, el taller puede recibir el nombre, teléfono, datos del vehículo, ubicación, descripción y archivos necesarios para responder. No debe utilizar esos datos para fines ajenos al servicio, venderlos ni contactar al usuario de forma abusiva.

6. Proveedores tecnológicos

Servicio Pronto puede utilizar alojamiento web, base de datos, mensajería, correo, almacenamiento, seguridad, mapas y análisis técnico. Estos proveedores deben recibir únicamente la información necesaria y estar sujetos a obligaciones de seguridad y confidencialidad.

7. Fotografías, ubicación y chat

Las fotografías pueden revelar placa, ubicación, personas u objetos. El usuario debe evitar incluir documentos, rostros de terceros o información innecesaria. La ubicación solo debe utilizarse para localizar el servicio y no para seguimiento permanente.

Los mensajes pueden ser visibles para el cliente, el taller vinculado y el personal administrador autorizado, con fines de soporte, seguridad y resolución de disputas.

8. Conservación

Los datos se conservan durante el tiempo necesario para operar la cuenta y los servicios. Tras una solicitud de eliminación, podrán conservarse registros mínimos cuando sean necesarios para seguridad, prevención de fraude, reclamos, garantías, auditoría u obligaciones legales.

9. Seguridad

Servicio Pronto aplicará medidas razonables como control de acceso por rol, contraseñas cifradas, separación de cuentas, copias de seguridad y actualización del software. Ningún sistema es completamente infalible; por eso el usuario debe utilizar una contraseña única y cerrar sesión en equipos compartidos.

10. Derechos y solicitudes del titular

El usuario puede solicitar conocer los datos asociados a su cuenta, corregirlos, actualizarlos, eliminar información que ya no sea necesaria, cerrar la cuenta o retirar autorizaciones opcionales. Servicio Pronto podrá verificar identidad antes de ejecutar la solicitud.

La eliminación no debe borrar automáticamente registros que otra parte necesite para una garantía, reclamo legítimo, investigación de fraude o cumplimiento de una obligación legal.

11. Menores de edad

La plataforma no está diseñada para que menores de edad contraten servicios por sí solos. Cuando un vehículo o solicitud pertenezca a un menor, la cuenta debe ser administrada por su padre, madre o representante legal.

12. Transferencias y acceso desde otros países

Algunos proveedores tecnológicos pueden procesar información en servidores fuera de Guatemala. Servicio Pronto procurará seleccionar proveedores con medidas razonables de seguridad y limitar la información transferida a lo necesario para prestar el servicio.

13. No venta de datos

Servicio Pronto no vende datos personales. Una futura alianza comercial no autorizará entregar listas de clientes para publicidad sin información clara y, cuando corresponda, consentimiento.

PARTE III - CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y CRÉDITO DE PRUEBA

1. Cancelación antes de asignar taller

El cliente puede cancelar desde el panel mientras la solicitud no haya avanzado a una etapa que lo impida. No debe existir cargo de la plataforma por una solicitud que no fue atendida, salvo que en el futuro se informe claramente un costo antes de confirmar.

2. Cancelación después de recibir cotización

Si el cliente todavía no ha aprobado la cotización, puede rechazarla o cancelar. El taller puede retirar una cotización vencida o corregir un error evidente, informándolo al cliente.

3. Cancelación después de aceptar o iniciar el trabajo

Cuando el taller ya se desplazó, diagnosticó, compró piezas autorizadas o inició el trabajo, el cliente puede ser responsable de costos razonables y comprobables. El taller debe explicar estos costos y no puede cobrar trabajos no autorizados.

4. Cancelación por parte del taller

El taller puede cancelar por falta de capacidad, riesgo, datos insuficientes, falta de repuestos o causa justificada. El cliente debe ser informado y la solicitud puede volver a búsqueda de taller cuando sea técnicamente posible.

5. Reembolsos futuros

Cuando Servicio Pronto habilite cobros reales, la política indicará medio y plazo de devolución, comisiones no reembolsables cuando la ley lo permita, contracargos y manejo de pagos divididos. Hasta entonces, ningún saldo mostrado representa un depósito real.

6. Crédito y deuda de prueba

Los saldos actuales son simulaciones para probar la interfaz. No son dinero electrónico, cuenta bancaria, depósito, inversión, préstamo ni promesa de pago. No pueden retirarse, transferirse, comprarse o exigirse en efectivo.

7. Evidencia de la actividad

Para resolver una disputa deben conservarse el código de seis dígitos, cotización, mensajes, fotografías, fechas, comprobantes y cualquier garantía emitida por el taller.

PARTE IV - COOKIES Y ALMACENAMIENTO LOCAL

La aplicación puede utilizar almacenamiento local del navegador para conservar la sesión, preferencias y datos temporales. Esta tecnología permite que el usuario permanezca conectado, pero también implica que una persona con acceso al mismo dispositivo podría abrir la sesión si no se cierra correctamente.

En esta fase no se describen cookies publicitarias. Si en el futuro se instalan herramientas de publicidad, analítica avanzada o seguimiento de terceros, se actualizará esta política y se mostrará el consentimiento correspondiente cuando sea necesario.

El usuario puede borrar datos del sitio desde la configuración del navegador. Al hacerlo puede cerrarse la sesión y perderse información temporal no guardada en la cuenta.

PARTE V - REGLAS DE CONDUCTA Y SEGURIDAD

- No crear cuentas falsas, suplantar a otra persona ni registrar vehículos sin autorización.
- No amenazar, acosar, discriminar, insultar o compartir contenido sexual, violento o ilegal.
- No intentar acceder a cuentas, chats, solicitudes o vehículos de otra persona.
- No publicar documentos de identidad, tarjetas, contraseñas, códigos bancarios o información sensible en el chat.
- No manipular precios, reseñas, saldos de prueba o estados de solicitudes.
- No utilizar la plataforma para vender productos prohibidos, realizar actividades ilícitas o coordinar el robo o desarme de vehículos.
- Los talleres deben trabajar con seguridad, informar riesgos, respetar autorizaciones y entregar garantías o comprobantes cuando correspondan.
- Los administradores solo deben consultar información cuando sea necesario para soporte, seguridad, auditoría o cumplimiento de sus funciones.

Regla de oro

Nunca envíes contraseñas, códigos de banca, PIN, datos completos de tarjeta o fotografías de tu DPI por el chat de Servicio Pronto.

PARTE VI - CONTACTO, CAMBIOS Y MARCO LEGAL

1. Contacto

Correo: notificaciones@serviciopronto.com

WhatsApp de soporte: +502 3745 0715

Sitio principal: serviciopronto.com

2. Cambios en las políticas

Servicio Pronto puede actualizar este documento para reflejar nuevas funciones, proveedores, formas de pago o cambios legales. La versión y fecha de vigencia aparecerán en la portada. Los cambios importantes deberán mostrarse de manera visible antes de aplicarse a nuevas operaciones.

3. Marco normativo de referencia

Este documento fue preparado tomando como referencia general la Constitución Política de la República de Guatemala, la Ley de Protección al Consumidor y Usuario (Decreto 6-2003), la Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas (Decreto 47-2008), el Código Civil, el Código de Comercio y demás normas aplicables. La lista es orientativa y no sustituye una revisión jurídica profesional.

4. Aceptación

Al marcar la casilla de aceptación durante el registro, crear una solicitud o continuar utilizando la plataforma después de recibir un aviso de actualización, el usuario declara que ha leído y comprendido estas políticas. Si no está de acuerdo, debe dejar de utilizar el servicio y solicitar el cierre de la cuenta.

Revisión previa al lanzamiento

Antes de cobrar comisiones, procesar tarjetas, emitir facturas desde la plataforma o verificar talleres como “certificados”, se debe actualizar este documento con el modelo comercial definitivo y someterlo a revisión legal.

SERVICIO PRONTO

Cuidamos de lo que te mueve

PARTE VII - PLAN COMERCIAL DE PRUEBA

Las condiciones de esta parte son experimentales y forman parte de la fase piloto de Servicio Pronto. No constituyen una oferta permanente ni obligan a activar cobros reales. Solo se aplicarán a talleres o clientes que sean informados del plan, acepten sus condiciones y utilicen funciones comerciales habilitadas.

1. Objetivo del programa piloto

El programa busca probar el sistema operativo para talleres, la recepción de solicitudes referidas, las cotizaciones, el seguimiento de órdenes, las comisiones, la visibilidad destacada y las membresías de clientes antes del lanzamiento comercial definitivo.

2. Talleres fundadores: primeros 60 días

- Mensualidad del sistema: Q0 durante sesenta días desde la activación individual del taller.
- Comisión de prueba: 5% únicamente sobre mano de obra, diagnóstico y cargos técnicos de órdenes referidas por Servicio Pronto.
- Publicidad destacada: incluida durante el período piloto, sujeta a ubicación, compatibilidad, disponibilidad y reputación.
- Ventas propias del taller: 0% de comisión para Servicio Pronto.
- Compromiso del taller: uso frecuente del sistema, actualización de órdenes, registro de tiempos, pruebas reales y reporte de errores.

Condición de prueba. El beneficio de sesenta días podrá limitarse, suspenderse o finalizarse cuando el taller no utilice el sistema, proporcione información falsa, intente evadir una comisión aplicable o incumpla reglas de seguridad.

3. Opciones previstas después del piloto

Plan	Mensualidad	Comisión referida	Alcance
Conecta	Q0	10%	Recepción, cotización y control básico de pedidos enviados por Servicio Pronto.
Taller	Q499	5%	Sistema operativo completo: ventas, órdenes, clientes, vehículos, inventario, caja y estadísticas.

4. Base de cálculo de la comisión

La comisión se calculará únicamente sobre la parte de la orden identificada como mano de obra, diagnóstico y servicios técnicos del taller. No se cobrará comisión sobre ventas propias del taller.

- Los repuestos y motores usados podrán excluirse cuando estén desglosados y respaldados de forma razonable.
- También podrán excluirse impuestos, grúa, traslado y servicios externos subcontratados, según las reglas mostradas al aceptar la orden.
- La tasa aplicable quedará registrada cuando el taller acepte la orden. Los cambios futuros de plan no modificarán retroactivamente esa orden.
- Servicio Pronto podrá establecer mínimos, máximos o reglas antifraude y deberá mostrarlos antes de que sean obligatorios.

Ejemplo de reparación	Valor
Motor y repuestos	Q25,000
Mano de obra y diagnóstico	Q7,000
Total de la reparación	Q32,000
Comisión Plan Conecta: 10% de Q7,000	Q700
Comisión Plan Taller: 5% de Q7,000	Q350

5. Servicio Pronto Destacado

Como opción adicional se prevé una tarifa de Q449 mensuales para mejorar la visibilidad del taller. La posición destacada solo operará entre talleres que sean cercanos, compatibles con el vehículo y el servicio, se encuentren disponibles y mantengan una cuenta en buen estado.

- La posición destacada no garantiza clientes, ventas, cotizaciones aceptadas ni un volumen mínimo de solicitudes.
- La seguridad, ubicación, compatibilidad, disponibilidad y reputación tendrán prioridad sobre el pago publicitario.
- El taller destacado deberá identificarse claramente para que el cliente sepa que existe promoción pagada.

6. Registro y pago de órdenes referidas

Durante la fase actual los saldos continúan siendo simulados. Cuando se habiliten cobros reales, Servicio Pronto podrá exigir que las órdenes referidas, sus pagos, reembolsos, comisiones y liquidaciones queden registradas dentro de la plataforma o mediante los métodos expresamente autorizados.

Un taller no deberá convertir una orden referida en una venta propia con el propósito de evitar la comisión. Antes de aplicar sanciones, Servicio Pronto deberá conservar evidencia de la referencia, cotización, aceptación y trabajo realizado.

7. Clientes: acceso gratuito y membresía piloto

Modalidad	Precio previsto	Beneficios de prueba
Cliente gratuito	Q0 de membresía Q25 por orden completada	Solicitudes, cotizaciones, seguimiento, historial básico y soporte normal.
Cliente Premium	Q29 mensuales o Q249 anuales	Sin tarifa de Q25 por orden, soporte prioritario, recordatorios, historial ampliado y beneficios promocionales publicados.

- La prioridad Premium se refiere a soporte, notificaciones o procesamiento dentro de la plataforma; no garantiza reparación inmediata ni permite desplazar reglas de seguridad o proximidad.
- Los créditos o descuentos promocionales solo existirán cuando se muestren en la cuenta con monto, vencimiento y condiciones. No representan dinero retirable.
- La tarifa de Q25 y la membresía Premium no se cobrarán mientras la función de pago real no esté habilitada y aceptada por el cliente.

8. Cambios del plan durante la prueba

Servicio Pronto podrá modificar precios, porcentajes, límites, funciones o duración del programa piloto después de analizar su uso. Los cambios deberán comunicarse antes de aplicarse y, salvo necesidad legal o de seguridad, afectarán operaciones futuras. Una orden ya aceptada conservará la tasa y condiciones registradas al momento de su aceptación.

9. Aceptación separada y transparencia

La aceptación general de estas políticas no activa automáticamente una mensualidad, comisión o membresía. Antes de realizar un cobro, la plataforma deberá mostrar el plan elegido, el precio, la periodicidad, la base de comisión, las reglas de cancelación y el método de pago.

Cada selección, cambio de plan, cotización, aceptación de orden, comisión y liquidación podrá registrarse con fecha, hora, usuario y datos técnicos razonables para auditoría y resolución de disputas.

Estado jurídico del plan: borrador comercial de prueba. Las cifras aquí descritas son las condiciones previstas para validar el modelo de negocio y deberán revisarse antes de habilitar pagos reales o contratar talleres a escala.