

# MCE AGENCIA

MY CREATIVO ESTUDIO

---

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

---

Versión: 2.1 | Vigente desde: 2026 | Bogotá D.C., Colombia

## Aviso legal

Los presentes Términos y Condiciones regulan íntegramente la relación contractual entre MCE Agencia (My Creativo Estudio) y sus clientes en Colombia y en el exterior. Al contratar cualquiera de nuestros servicios, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos términos.

Los presentes Términos y Condiciones regulan la contratación, prestación y condiciones de los servicios digitales y tecnológicos ofrecidos por MCE Agencia, especializada en desarrollo, optimización, seguridad, marketing digital y gestión integral de sitios web, principalmente en plataforma WordPress.

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

---

En el marco de la relación comercial establecida, se identifican las siguientes partes:

**MCE Agencia / My Creativo Estudio:** Empresa prestadora de servicios digitales, NIT 800.971.740, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia. En adelante LA AGENCIA.

**El Cliente:** Persona natural o jurídica que contrata los servicios de LA AGENCIA, quien acepta íntegramente los presentes términos al momento de la contratación.

## 2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

---

La contratación de servicios de MCE Agencia se considera formalmente aceptada cuando ocurra cualquiera de las siguientes acciones:

- Pago parcial (anticipo) o total de un servicio.
- Aprobación formal de una propuesta comercial o cotización.
- Confirmación de inicio del proyecto por cualquier canal oficial.
- Firma de un contrato o acuerdo de servicio.

En todos los casos anteriores, el cliente declara conocer, aceptar y obligarse a cumplir íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como la Política de Privacidad y la Política de Reembolsos y Cancelaciones de MCE Agencia, todos los cuales forman parte integral del marco contractual.

## 3. CATÁLOGO DE SERVICIOS

---

MCE Agencia ofrece los siguientes servicios especializados en el ámbito digital y tecnológico:

- Adecuaciones: Cambios de contenido, diseño y funcionalidad en sitios WordPress.
- Desarrollo a la medida: Diseñamos y desarrollamos plataformas digitales personalizadas.
- Desinfección: Servicio especializado en detección y eliminación de malware en sitios WordPress.
- Mantenimiento: Nos encargamos de tu WordPress para que tú te enfoques en tu negocio.

- Marketing, SEO & Data: Integramos SEO, datos y estrategia digital para optimizar el rendimiento de tu sitio.
- Migración: Migración completa de sitios WordPress de forma segura, incluye archivos, bd y configuraciones.
- Optimización (WPO): Optimización técnica enfocada en rendimiento real, orientada a mejorar los tiempos de carga.
- Web Master: Un servicio mensual pensado para empresas que requieren un equipo técnico de confianza

## 4. VIGENCIA Y CONDICIONES DE LAS PROPUESTAS COMERCIALES

---

### **Vigencia limitada de cotizaciones**

Todas las propuestas comerciales y cotizaciones emitidas por MCE Agencia tienen una vigencia de quince (15) días calendario desde su fecha de emisión, salvo indicación expresa en contrario. Transcurrido este plazo, la propuesta caduca y MCE Agencia no está obligada a mantener precios, condiciones, disponibilidad ni cronogramas.

Una propuesta vencida no podrá ser aceptada unilateralmente por el cliente. Deberá solicitarse una nueva propuesta actualizada.

## 5. ALCANCE DEL SERVICIO Y GESTIÓN DE CAMBIOS

---

Cada proyecto cuenta con un alcance específico definido en la propuesta comercial, cotización, documento de alcance o confirmaciones por canales oficiales.

### **5.1 Cambios Dentro del Alcance**

El cliente podrá solicitar ajustes razonables directamente relacionados con el alcance aprobado. MCE Agencia evaluará si dichos ajustes pueden implementarse dentro del tiempo previsto o si requieren reprogramación.

### **5.2 Cambios Fuera del Alcance**

Se considerarán cambios fuera del alcance, entre otros:

- Nuevas funcionalidades no contempladas en la propuesta original.
- Cambios estructurales en el diseño o arquitectura del sitio.
- Modificación completa de secciones ya aprobadas por el cliente.
- Integración de nuevas herramientas, sistemas o plataformas no previstas.
- Reestructuración del proyecto una vez iniciado.

### **5.3 Aprobaciones Parciales**

Cuando el cliente apruebe una fase del proyecto, dicha fase se considerará validada definitivamente. Las modificaciones posteriores serán tratadas como trabajo adicional fuera del alcance original.

## **5.4 Solicitudes Excesivas de Cambios**

MCE Agencia se reserva el derecho de limitar solicitudes de cambios que alteren significativamente el flujo normal del desarrollo.

## **6. CONDICIONES DE PAGO**

---

Para el inicio de cualquier proyecto o servicio se requiere el pago de un anticipo. El cliente se compromete a cumplir los plazos de pago acordados en la propuesta comercial.

- Planeación estratégica y técnica del proyecto.
- Asignación de recursos humanos y técnicos.
- Configuración de entornos de desarrollo e infraestructura.
- Uso de herramientas profesionales, licencias y plataformas.
- Bloqueo de agenda y disponibilidad operativa del equipo.

## **7. SERVICIOS RECURRENTES Y PERMANENCIA MÍNIMA**

---

Los servicios recurrentes (Web Master, Mantenimiento Web, SEO, Marketing Digital y similares) tienen una permanencia mínima de seis (6) meses. El cliente debe notificar cancelación con treinta (30) días de anticipación. En caso contrario, el servicio se renueva automáticamente.

## **8. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE**

---

El cliente se compromete a:

- Proporcionar oportunamente toda la información, contenido y material necesarios.
- Entregar los accesos técnicos, credenciales y permisos requeridos.
- Revisar y aprobar avances dentro de los plazos establecidos.
- Responder oportunamente las comunicaciones del equipo.
- Cumplir con los plazos de pago pactados.
- Abstenerse de modificar el sitio sin coordinación previa con MCE Agencia.

## **9. APROBACIONES TÁCITAS Y SILENCIO DEL CLIENTE**

---

Si transcurridos cinco (5) días hábiles desde la presentación de un avance el cliente no emite respuesta, el avance se considerará tácitamente aprobado. Los retrasos en aprobaciones reprogramarán automáticamente el cronograma.

## **10. INACTIVIDAD Y CIERRE ADMINISTRATIVO DE PROYECTOS**

---

Si el cliente no responde durante más de treinta (30) días calendario, el proyecto puede declararse inactivo. Transcurridos noventa (90) días desde la declaración de inactividad, MCE Agencia podrá proceder al cierre administrativo con liberación de recursos y sin obligación de reembolso.

## **11. REACTIVACIÓN DE PROYECTOS INACTIVOS O CERRADOS**

---

La reactivación requiere: disponibilidad operativa de MCE Agencia, pago de cargo de reactivación, cancelación de saldos pendientes y aprobación de nuevas condiciones. Los proyectos cerrados serán tratados como proyectos nuevos.

## **12. DISPONIBILIDAD OPERATIVA E INICIO DE PROYECTOS**

---

Las fechas de inicio están condicionadas a la recepción del pago, entrega de accesos e información, y disponibilidad operativa del equipo. MCE Agencia no garantiza inicio inmediato si el cliente demora los procesos previos.

## **13. ESTADO PREVIO DEL SITIO WEB DEL CLIENTE**

---

MCE Agencia no es responsable por problemas técnicos preexistentes que no sean parte del alcance del servicio contratado. La detección de problemas preexistentes puede implicar servicios adicionales cotizados por separado.

## **14. SITIOS INFECTADOS O COMPROMETIDOS**

---

En caso de malware o vulnerabilidades graves, podrá ser necesario contratar el servicio de desinfección previamente. MCE Agencia no garantiza recuperación total de sitios con infecciones críticas.

## **15. PROHIBICIÓN DE SOFTWARE NO AUTORIZADO**

---

MCE Agencia no trabaja con software nulled, pirata o con licencias ilegales. Si se detecta su existencia, se solicitará remoción inmediata o se suspenderá el servicio sin obligación de reembolso.

## **16. INTERVENCIÓN DE TERCEROS EN EL PROYECTO**

---

No se recomienda intervención de terceros sobre el sitio sin coordinación previa. MCE Agencia no será responsable por fallos derivados de intervenciones no autorizadas.

## **17. INFRAESTRUCTURA, HOSTING Y SERVICIOS EXTERNOS**

---

### **17.1 Hosting Externo del Cliente**

MCE Agencia no asume responsabilidad por caídas, limitaciones ni problemas del proveedor de hosting externo del cliente.

### **17.2 Correos y Servicios de Comunicación**

Los servicios de correo electrónico dependen de proveedores externos. MCE Agencia no garantiza disponibilidad permanente ni entregabilidad de correos gestionados por terceros.

### **17.3 Actualizaciones de Costos en Renovaciones**

Los costos de hosting, licencias y herramientas de terceros pueden ajustarse en renovaciones. MCE Agencia trasladará dichos ajustes con la anticipación razonable posible.

## 17.4 Limitaciones Técnicas de Plataformas Externas

El uso de plataformas de terceros está sujeto a sus propias limitaciones. MCE Agencia no será responsable por cambios o interrupciones en servicios de terceros.

## 18. TIEMPOS DE ENTREGA Y CRONOGRAMAS

---

Los tiempos estimados pueden verse afectados por: retrasos del cliente, cambios en el alcance, problemas técnicos externos, dependencias de terceros, eventos de fuerza mayor y mora en pagos.

## 19. NATURALEZA DE LOS RESULTADOS EN SEO Y MARKETING DIGITAL

---

### **Sin garantía de resultados específicos**

MCE Agencia NO garantiza posiciones en buscadores, tráfico, leads, conversiones ni ventas. Los resultados dependen de factores externos e incontrolables incluyendo algoritmos, competencia, comportamiento del usuario y condiciones del mercado.

## 20. LICENCIAS, HERRAMIENTAS Y COSTOS DE TERCEROS

---

Algunos proyectos pueden requerir plugins premium, APIs, licencias de software u otros recursos con costo adicional. Estos serán comunicados previamente y cubiertos por el cliente.

## 21. PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS SOBRE EL PROYECTO

---

Una vez realizado el pago total, el cliente obtendrá los derechos de uso sobre los desarrollos realizados específicamente para su proyecto. MCE Agencia conservará su metodología, código base y herramientas internas, y podrá mostrar el proyecto en su portafolio.

## 22. GARANTÍA DEL SERVICIO

---

MCE Agencia garantiza que los proyectos funcionarán correctamente al momento de su entrega formal. La garantía no aplica para modificaciones posteriores del cliente, actualizaciones no coordinadas, fallos del hosting, ni cambios en plataformas de terceros.

## 23. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

---

### **Limitación contractual**

La responsabilidad total de MCE Agencia no excederá el valor total de los honorarios pagados por el servicio específico que origina la reclamación.

MCE Agencia no será responsable por pérdidas económicas, caídas del servidor, ataques informáticos, pérdida de datos, errores de terceros, cambios en algoritmos ni consecuencias derivadas de software ilegal.

## **24. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

---

MCE Agencia podrá suspender servicios por pagos vencidos, incumplimiento de estos términos, uso indebido, software ilegal no removido o intervención no autorizada de terceros.

## **25. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO**

---

MCE Agencia no será responsable por retrasos o interrupciones causados por desastres naturales, pandemias, caídas globales de plataformas, disposiciones gubernamentales u otros eventos fuera de su control razonable.

## **26. CONFIDENCIALIDAD**

---

Las partes mantendrán confidencialidad sobre la información intercambiada. Esta obligación se mantendrá durante la relación comercial y por dos (2) años posteriores a su terminación.

## **27. REEMBOLSOS Y CANCELACIONES**

---

MCE Agencia no realiza reembolsos una vez iniciado el servicio. Las condiciones detalladas se encuentran en la Política de Reembolsos y Cancelaciones, que forma parte integral del marco contractual.

## **28. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

---

MCE Agencia podrá actualizar estos términos en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor desde su publicación en el sitio web. El uso continuado de los servicios constituye aceptación de los nuevos términos.

## **29. LEY APLICABLE Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

---

Estos términos se rigen por la legislación colombiana. Las controversias se resolverán mediante: (i) negociación directa en 15 días hábiles; (ii) mediación ante un centro legalmente reconocido; (iii) jurisdicción de los tribunales de Bogotá D.C., Colombia.

## **30. CANALES OFICIALES DE CONTACTO**

---

Para consultas y notificaciones: [hablemos@mceagencia.com](mailto:hablemos@mceagencia.com) | [soporte@mceagencia.com](mailto:soporte@mceagencia.com) | WhatsApp: +57 324 926 3232 | [www.mceagencia.com](http://www.mceagencia.com)

## 31. SISTEMA OFICIAL DE SOPORTE E INCIDENCIAS

---

### Canal oficial obligatorio de soporte

MCE Agencia dispone de un sistema propio de soporte técnico e incidencias para la gestión formal de todas las solicitudes de fallas, soporte operativo, garantías y seguimiento técnico. Este sistema constituye el ÚNICO canal oficial para la atención formal de incidencias.

El sistema oficial de soporte de MCE Agencia es el canal designado para gestionar:

- Reportes de fallas técnicas.
- Solicitudes de soporte operativo.
- Reclamaciones de garantía.
- Seguimiento técnico de proyectos activos.
- Documentación de incidencias para efectos de trazabilidad.

### Canales no oficiales

MCE Agencia NO garantiza seguimiento formal, gestión de garantías ni atención técnica a través de canales informales tales como:

- Mensajes de WhatsApp personales o grupales.
- Correos enviados a cuentas personales de miembros del equipo.
- Mensajes directos en redes sociales (Instagram, Facebook, LinkedIn).
- Llamadas telefónicas sin registro posterior en el sistema oficial.

Las solicitudes recibidas por canales informales no generan compromisos formales de atención, no inician el conteo de tiempos de garantía y no tienen valor probatorio en caso de controversia. MCE Agencia se reserva el derecho de no dar trámite a solicitudes que no se encuentren debidamente registradas en el sistema oficial de soporte.

El cliente se compromete a registrar todas las solicitudes de soporte y garantía exclusivamente a través del sistema oficial, proporcionando la información técnica pertinente para la debida atención.

## 32. GARANTÍAS POR TIPO DE SERVICIO

---

MCE Agencia ofrece garantías técnicas diferenciadas según el tipo de servicio prestado. La garantía cubre exclusivamente los errores o fallos funcionales directamente atribuibles al trabajo realizado por MCE Agencia, y se activa únicamente a través del sistema oficial de soporte.

## Cobertura y plazos de garantía

Servicio	Plazo	Inicio del conteo
Desarrollo Web a la Medida	<b>3 meses</b>	Desde la entrega oficial aprobada
Optimización WPO	<b>1 mes</b>	Desde la entrega oficial aprobada
Migración WordPress	<b>1 mes</b>	Desde la entrega oficial aprobada
Desinfección WordPress	<b>1 mes</b>	Desde la entrega oficial aprobada
Adecuaciones WordPress	<b>1 mes</b>	Desde la entrega oficial aprobada
Web Master	<b>Activa</b>	Mientras el servicio esté vigente y al día en pagos

La garantía cubre exclusivamente:

- Errores de funcionamiento directamente atribuibles al trabajo realizado por MCE Agencia.
- Fallos funcionales derivados del desarrollo o servicio entregado conforme al alcance aprobado.

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá: (i) reportar el incidente a través del sistema oficial de soporte; (ii) describir el error con detalle técnico suficiente; y (iii) demostrar que el fallo es atribuible al trabajo de MCE Agencia y no a factores externos o intervenciones posteriores.

## 33. EXCLUSIONES EXPRESAS DE LA GARANTÍA

### Exclusiones — La garantía NO aplica

Las siguientes situaciones quedan expresamente excluidas del alcance de la garantía técnica de MCE Agencia. Cualquier solicitud encuadrada en estas exclusiones deberá ser cotizada y contratada como un servicio adicional.

La garantía técnica de MCE Agencia NO cubre, bajo ninguna circunstancia:

- Nuevas funcionalidades no contempladas en el alcance original del servicio.
- Cambios de diseño, estructura o contenido solicitados con posterioridad a la entrega.
- Requerimientos adicionales que excedan el alcance aprobado.
- Problemas derivados de la intervención de terceros (otros desarrolladores, proveedores o el propio cliente) sobre el sitio o entorno.
- Fallos causados por el proveedor de hosting externo del cliente (caídas, limitaciones de servidor, actualizaciones de servidor).
- Incompatibilidades o errores derivados de plugins, temas o herramientas externas instaladas sin coordinación con MCE Agencia.
- Problemas ocasionados por actualizaciones de WordPress, plugins o temas realizadas sin supervisión de MCE Agencia.
- Daños derivados de ataques informáticos, malware, ransomware o intrusiones de seguridad posteriores a la entrega.

- Modificaciones realizadas directamente por el cliente en el código, base de datos o configuraciones del sitio.
- Problemas relacionados con el uso de software ilegal, plugins nulled, temas piratas o licencias no autorizadas.
- Cambios en políticas o funcionalidades de plataformas de terceros (Google, Meta, pasarelas de pago, etc.) que afecten el funcionamiento del sitio.

Toda solicitud de corrección, ajuste o desarrollo que no esté cubierta por la garantía técnica será evaluada por MCE Agencia y podrá ser cotizada como un servicio adicional independiente.

## 34. PÉRDIDA AUTOMÁTICA DE LA GARANTÍA

### Condición crítica — Anulación automática de garantía

La garantía técnica de MCE Agencia quedará automáticamente anulada, sin necesidad de notificación previa ni reconocimiento expreso, cuando se configure cualquiera de las causales descritas en esta sección.

La garantía se pierde de forma automática e irreversible en los siguientes eventos:

- Modificación del sitio web, código fuente, base de datos o configuraciones por parte de terceros no autorizados por MCE Agencia durante el período de garantía.
- Intervención directa del cliente en el código, archivos del servidor, base de datos, archivos de configuración (wp-config, .htaccess, etc.) o paneles de administración del sitio.
- Alteración de configuraciones técnicas del servidor, hosting, DNS o entorno sin coordinación previa con MCE Agencia.
- Instalación de plugins, scripts, snippets de código, temas o cualquier componente de software externo no coordinado con MCE Agencia durante el período de garantía.
- Modificación del entorno técnico del proyecto (versión de PHP, configuraciones de WordPress, parámetros del servidor) sin validación previa de MCE Agencia.
- Contratación de otro proveedor tecnológico para intervenir el mismo sitio o proyecto durante el período de garantía.

En caso de que el cliente necesite realizar alguna de las acciones anteriores durante el período de garantía, deberá notificarlo previamente a MCE Agencia a través del sistema oficial de soporte para evaluar el impacto y, si es procedente, acordar las condiciones de mantenimiento de la garantía.

## 35. ALCANCE DEL SOPORTE Y SERVICIOS RECURRENTE — NO IMPLICA DESARROLLO ILIMITADO

### Aclaración operativa esencial

Los servicios de Web Master, Mantenimiento Web y Soporte Técnico recurrente comprenden la gestión y mantenimiento del sitio dentro del alcance definido en el plan contratado. Estos servicios NO incluyen desarrollo ilimitado ni cambios estructurales permanentes.

Los servicios recurrentes de MCE Agencia (Web Master, Mantenimiento Web, Soporte Técnico y Mantenimiento WordPress) tienen un alcance definido que incluye:

- Actualización periódica de WordPress, plugins y temas dentro del plan contratado.
- Monitoreo del funcionamiento y disponibilidad del sitio.
- Corrección de errores técnicos menores derivados del uso normal del sitio.
- Respaldo periódico del sitio según el plan contratado.
- Ajustes menores de contenido según lo establecido en el plan.

Estos servicios NO incluyen:

- Desarrollo de nuevas funcionalidades o secciones.
- Cambios estructurales en el diseño o arquitectura del sitio.
- Rediseño parcial o total del sitio web.
- Integración de nuevas herramientas, sistemas o plataformas.
- Cantidad ilimitada de cambios de contenido, diseño o funcionalidad.
- Desarrollo de estrategias de marketing o SEO no incluidas en el plan.

Cualquier solicitud que exceda el alcance del plan contratado será evaluada por MCE Agencia y podrá ser cotizada como un servicio adicional o como un proyecto independiente. El cliente no podrá exigir la ejecución de trabajos fuera del alcance del plan bajo el argumento de que está contratando un «servicio recurrente».

## 36. TIEMPOS DE RESPUESTA Y PRIORIDAD DE ATENCIÓN

---

Los tiempos de atención y respuesta de MCE Agencia están determinados por la complejidad técnica del requerimiento, la prioridad asignada y la disponibilidad operativa del equipo. MCE Agencia NO garantiza respuesta inmediata ni atención en tiempo real.

### Criterios de priorización

- **Prioridad Alta:** Fallas críticas que impiden el funcionamiento total del sitio o afectan transacciones activas. Tiempo de respuesta estimado: entre 4 y 24 horas hábiles.
- **Prioridad Media:** Fallas que afectan parcialmente el funcionamiento pero no impiden la operación total del sitio. Tiempo de respuesta estimado: entre 24 y 72 horas hábiles.
- **Prioridad Baja:** Ajustes menores, consultas técnicas o mejoras no urgentes. Tiempo de respuesta estimado: entre 3 y 7 días hábiles.

### Reglas de priorización

- Los clientes con servicios recurrentes activos y al día en sus pagos tendrán prioridad operativa sobre otros proyectos.
- Los tiempos indicados son estimados y no constituyen una garantía de servicio en tiempo real.
- La disponibilidad del equipo puede variar en función de la carga operativa vigente, períodos no hábiles o eventos de fuerza mayor.

- MCE Agencia no garantiza atención fuera de los horarios de servicio establecidos en el plan contratado.
- Los requerimientos complejos que requieran análisis técnico profundo pueden exceder los tiempos estimados, en cuyo caso MCE Agencia informará al cliente.