HOMEWORK EXPRESS

Términos y condiciones generales del servicio académico

Noviembre de 2026

CAPÍTULO	MATERIA
I	Naturaleza, información y contratación
II	Tarifas, pagos, plazos y entregas
III	Correcciones, cambios y requisitos académicos
IV	Cancelación, mora y gestión de saldos
V	Confidencialidad, autoría y responsabilidad
VI	Comunicaciones, aceptación y controversias

CAPÍTULO I | Naturaleza, información y contratación

Artículo 1. Naturaleza del servicio.

HomeWork Express presta servicios de apoyo académico, metodológico, documental, científico y de redacción técnica. Estos servicios pueden incluir asesoría, revisión, estructuración, corrección de estilo, búsqueda bibliográfica, análisis documental, elaboración de avances, apoyo en trabajos de titulación, artículos científicos, proyectos de investigación, matrices, instrumentos y demás productos previamente acordados.

El servicio tiene finalidad de apoyo y orientación académica. El cliente es responsable de revisar, validar, aprobar y utilizar el material conforme a las normas de su institución, tutor, tribunal, revista o entidad académica correspondiente.

Artículo 2. Uso ético y responsabilidad académica.

El cliente declara que utilizará los documentos, orientaciones y materiales entregados de forma ética, responsable y conforme a las reglas de su institución. HomeWork Express no autoriza el uso del servicio para suplantar obligaciones académicas, cometer fraude, falsificar información, alterar datos o presentar como propios contenidos sin revisión, adaptación y validación del cliente.

La responsabilidad sobre la presentación final, sustentación, defensa, entrega institucional, firma de autoría, revisión de datos, anexos, bases y aprobación del contenido corresponde al cliente.

Artículo 3. Información obligatoria para iniciar.

Antes de iniciar, el cliente deberá entregar tema, fecha máxima de entrega, estructura institucional, guía, rúbrica, formato, observaciones del tutor, avances previos, anexos, bases de datos, normas de citación, número aproximado de páginas y cualquier instrucción relevante.

Si el cliente entrega información incompleta, contradictoria o tardía, HomeWork Express podrá suspender el avance, reajustar el plazo o emitir una nueva cotización cuando el alcance cambie.

Artículo 4. Cotización y alcance contratado.

El alcance del servicio será únicamente el aceptado por escrito en la cotización, mensaje de confirmación, ficha de inicio u orden de servicio. Cualquier actividad no detallada expresamente se entenderá como no incluida.

La cotización podrá considerar tipo de trabajo, extensión, nivel académico, complejidad, urgencia, número de capítulos, número de páginas, revisión metodológica, análisis estadístico, instrumentos, anexos, bases de datos, software, cantidad de fuentes, idioma y condiciones especiales.

Artículo 4-A. Identificación del prestador y canales autorizados

A. Identificación

Antes de la contratación, HOMEWORK EXPRESS comunicará la identidad del prestador responsable, sus datos de contacto y los canales oficiales aplicables al servicio. La información necesaria para emitir comprobantes y atender reclamaciones será la que corresponda a la operación y a la normativa vigente.

B. Cambios en medios de contacto o cobro

Toda modificación relevante de cuenta bancaria, enlace de cobro o número oficial deberá corroborarse por un canal previamente verificado. La sola recepción de un mensaje de un tercero no constituye instrucción válida para cambiar el destinatario del pago.

Artículo 4-B. Contratante, pagador y destinatario del servicio

A. Roles de la operación

La orden de servicio identificará, con el nivel de detalle necesario, a quien contrata, a quien paga y a la persona autorizada para recibir entregables. Si los roles no coinciden, HOMEWORK EXPRESS podrá solicitar confirmación de la relación o autorización respectiva antes de efectuar entregas o devoluciones.

B. Minimización

La verificación se limitará a los datos indispensables y no habilitará la obtención indiscriminada de cédulas, claves, información bancaria o documentos personales. Los datos se tratarán conforme al aviso de privacidad aplicable.

Artículo 4-C. Orden de servicio y condiciones particulares

A. Contenido mínimo

Cada encargo contará con una cotización, orden de servicio o confirmación escrita que precise el servicio solicitado, su finalidad de apoyo académico, productos y formatos, extensión estimada, materiales, guías, software, responsables, cronograma o hitos, precio y pagos pactados, correcciones incluidas, exclusiones y canal de entrega.

B. Prevalencia del alcance específico

La descripción individual aceptada concretará los términos generales en aspectos técnicos, económicos y de calendario. No se presumirán incluidos trabajos ajenos al alcance documentado. Cualquier condición especial que restrinja o amplíe una prestación deberá ser clara y expresamente aceptada.

Artículo 4-D. Trazabilidad de la aceptación electrónica

A. Información previa

Antes de comenzar el encargo, HOMEWORK EXPRESS facilitará al cliente, por mensaje o de forma automática a través de sus canales oficiales, un enlace directo o una copia accesible de los términos y condiciones vigentes, junto con la información de la cotización y del alcance ofrecido. El cliente podrá consultar y conservar la versión recibida.

B. Continuación de la contratación tras el envío del enlace

Después de proporcionar al cliente el enlace o la copia de los términos y la cotización individual, las actuaciones inequívocamente dirigidas a comenzar el encargo, como aprobar el alcance, solicitar expresamente el inicio, remitir insumos indicados para su ejecución o realizar el abono pactado podrán acreditar la aceptación según el artículo 19 y los requisitos legales aplicables. La continuación de una conversación por sí sola, la apertura del enlace, una consulta exploratoria o la mera inacción no equivalen automáticamente a contratar. No se exige una frase predeterminada cuando el consentimiento pueda demostrarse con una conducta activa, informada e inequívoca.

C. Constancia de comunicación y aceptación

HOMEWORK EXPRESS conservará, de forma proporcional y conforme al régimen de protección de datos, la constancia del canal, fecha y versión de los términos suministrados; la cotización, los entregables y la conducta posterior que se invoque como aceptación. En caso de duda sobre si el cliente está consultando o ha solicitado comenzar un servicio determinado, se solicitará confirmación antes de ejecutar prestaciones que generen cobros.

Artículo 4-E. Promociones, tarifas publicadas y alcance institucional

A. Oferta diferenciada

Los paquetes generales y las promociones para universidades u otras instituciones se presentarán por separado. Cada promoción aplicable deberá especificar, antes de contratar, beneficiarios, vigencia, alcance efectivo, exclusiones y condiciones aprobadas.

B. Sin representación institucional

La referencia a una universidad no constituye convenio, representación, auspicio ni garantía de aprobación académica. La coincidencia de dos precios promocionales no implica que sus prestaciones, correcciones o requisitos sean idénticos.

C. Precio aplicable

El importe de USD 75,00 por capítulo estándar mencionado en el artículo 5 es exclusivamente una referencia operativa orientativa de cálculo y no un precio invariable, una tarifa universal ni una obligación automática para cualquier trabajo. Los valores de los paquetes generales o de las promociones vigentes se aplicarán según sus condiciones y el alcance efectivamente aceptado. El precio exigible en cada contratación será el establecido en la cotización u orden de servicio comunicada y aceptada; no se modificarán importes ya pactados de modo unilateral.

CAPÍTULO II | Tarifas, pagos, plazos y entregas

Artículo 5. Valor base y adicionales.

Como referencia operativa, HomeWork Express podrá tomar como base un valor de USD 75,00 por capítulo estándar. Este valor podrá aumentar cuando el capítulo supere aproximadamente 20 páginas, requiera mayor tecnicidad, análisis estadístico, diseño metodológico complejo, procesamiento de bases, simulaciones, revisión documental amplia, anexos extensos o adaptación a lineamientos específicos.

Todo adicional deberá ser informado y aceptado por el cliente antes de ejecutarse, salvo ajustes menores incluidos dentro del alcance contratado.

Artículo 6. Abono inicial e inicio del servicio.

El servicio inicia únicamente después del pago del abono inicial acordado. El abono permite reservar agenda, revisar documentos, planificar, asignar asesor y comenzar el desarrollo del trabajo.

HomeWork Express no está obligado a iniciar, reservar cupo ni cumplir fechas tentativas si el cliente no realiza el abono acordado.

Artículo 7. Pagos, saldos y entrega final.

Los pagos podrán realizarse por etapas, capítulos, porcentajes o saldo final, según lo acordado. La entrega final editable o completa se realizará cuando el cliente haya cancelado el valor total correspondiente al servicio o etapa contratada.

HomeWork Express podrá enviar capturas, fragmentos, videos de comprobación o evidencias de avance antes de liberar el archivo final. Estas evidencias no sustituyen el pago pendiente ni obligan a entregar el archivo editable sin cancelación previa.

Artículo 8. Entregas y videos de comprobación.

Las entregas podrán realizarse mediante archivos Word, PDF, enlaces, capturas, fotografías, videos de comprobación, reuniones virtuales o cualquier medio acordado. El video de comprobación acredita el avance o finalización del trabajo, pero no constituye entrega definitiva si existe saldo pendiente.

El cliente deberá revisar las evidencias y comunicar observaciones dentro del plazo establecido. La falta de observaciones oportunas se considerará validación provisional de la etapa revisada.

Artículo 9. Plazos de entrega.

Los plazos comenzarán a contarse desde que exista confirmación del servicio, pago del abono, entrega completa de información y aceptación del alcance. Si el cliente modifica instrucciones, cambia documentos base, envía nuevas observaciones o solicita ampliaciones, el plazo podrá reajustarse.

Las urgencias, entregas exprés o solicitudes fuera de agenda estarán sujetas a disponibilidad del asesor y podrán generar recargo.

Artículo 9-A. Comprobantes y validación de pagos

A. Confirmación de fondos

Un pantallazo, correo reenviado o comprobante enviado por el cliente no demuestra por sí solo la acreditación definitiva de fondos. HOMEWORK EXPRESS verificará los pagos por medio de sus propios movimientos bancarios o el panel oficial de la pasarela antes de confirmar el hito de servicio que dependa del abono.

B. Pago en proceso

Si un abono consta como pendiente, retenido o sujeto a comprobación, se informará su estado razonablemente al cliente. La validación no implica presumir fraude ni desconocer pagos que luego resulten acreditados.

Artículo 9-B. Pagos de terceros y devoluciones trazables

A. Autorización

Cuando el pago provenga de una persona distinta del contratante, podrá requerirse confirmación razonable de la autorización del pagador y del destinatario del servicio, sin exigir datos excesivos.

B. Devolución

Las devoluciones que resulten procedentes se gestionarán preferentemente por el medio original y con constancia de operación. Una solicitud de reembolso a una cuenta diferente requerirá verificaciones apropiadas de titularidad, autorización y prevención de suplantaciones.

Artículo 9-C. Hitos de pago y entrega condicionada

A. Calendario

La orden de servicio detallará el abono inicial, los pagos intermedios cuando existan, el saldo final y su relación con cada etapa. Los cambios del calendario requerirán constancia entre las partes.

B. Liberación

La entrega de archivos finales editables cuya liberación se haya subordinado válidamente al pago se ajustará a los artículos 7, 8 y 14 y al acuerdo específico. Las vistas previas, capturas o videos deberán identificarse como evidencias de avance y no sustituir prestaciones ya exigibles.

C. Conciliación de saldos

Antes de reclamar un saldo se revisarán los abonos acreditados, descuentos aplicables, notas de crédito y pagos en disputa. No se duplicará un cobro reconocido.

Artículo 9-D. Reversos, contracargos y pagos impugnados

A. Aviso y evidencia

Si el banco o la pasarela informa de una disputa, reverso, cargo no reconocido o contracargo, HOMEWORK EXPRESS podrá recopilar la cotización aceptada, constancia de pago, comunicaciones, avances y comprobantes de entrega para responder mediante los canales oficiales pertinentes.

B. Revisión imparcial

La mera apertura de una reclamación no prueba dolo ni impago definitivo. Se distinguirá el estado contable de la disputa, la eventual restitución de fondos y las obligaciones efectivamente incumplidas; se respetarán los mecanismos de reclamación del cliente.

C. Protección de datos

La documentación suministrada a la entidad financiera contendrá únicamente los datos necesarios para resolver la controversia, en la medida permitida por la normativa aplicable.

Artículo 9-E. Errores, duplicidades y pagos no identificados

A. Conciliación

Los pagos repetidos, importes erróneos, transferencias con referencias inconsistentes o movimientos no identificados se revisarán contra los registros disponibles y se notificarán al cliente para su aclaración.

B. Regularización

Cualquier reintegro o compensación requerirá una base verificable. No se aplicarán penalizaciones, cargos administrativos o descuentos de manera unilateral sin sustento contractual y legal.

Artículo 9-F. Entrega identificable y constancia técnica

A. Canal pactado

Los entregables se comunicarán por el medio acordado. Cuando sea posible se registrarán fecha, nombre de archivo o enlace, versión, destinatario y evidencia de envío o puesta a disposición.

B. Acceso y recepción

La constancia técnica de envío es evidencia de gestión, pero no constituye aceptación irrebatible de la calidad del servicio. Cuando el cliente reporte oportunamente un enlace inaccesible o archivo defectuoso, se procurará una solución técnicamente verificable.

C. Entrega por etapas

En contratos divididos por hitos, la recepción de una etapa no significará por sí sola conformidad definitiva con otras etapas aún no ejecutadas.

Artículo 9-G. Incidencias técnicas y archivos seguros

A. Incidencias

La detección de archivos ilegibles, enlaces vencidos, falta de permisos, corrupción de documentos o interrupciones de plataformas se comunicará razonablemente, con alternativas y nuevo plazo cuando corresponda.

B. Prevención

HOMEWORK EXPRESS podrá analizar archivos recibidos, rechazar ejecutables o enlaces de riesgo e indicar formatos alternativos seguros. Estas medidas no dispensarán obligaciones válidamente exigibles ni justificarán demoras arbitrarias.

Artículo 9-H. Evidencias de avance y uso de muestras

A. Propósito

Las capturas, extractos, videos y demostraciones mostrarán avances reales vinculados con una etapa identificada. No constituyen garantía de aceptación de terceros, ni equivalen necesariamente a entrega final de archivos editables.

B. Uso limitado

No se exhibirán trabajos identificables, bases de datos personales, observaciones del tutor o material confidencial en publicidad o repositorios públicos sin autorización o base jurídica pertinente. La conservación de evidencias estará sujeta al régimen de datos aplicable.

CAPÍTULO III | Correcciones, cambios y requisitos académicos

Artículo 10. Correcciones incluidas.

Las correcciones incluidas son aquellas vinculadas con el alcance inicialmente contratado. Las correcciones mínimas, como ortografía, formato, numeración, citas puntuales, títulos o detalles menores, podrán atenderse el mismo día, en 24 horas o en 48 horas, según disponibilidad.

Las correcciones moderadas o complejas, como ampliaciones, reorganización parcial, ajustes de contenido, mejora argumentativa o incorporación de observaciones del tutor, requerirán un plazo mínimo de 72 horas. Cuando se trate de rehacer un capítulo, reestructurar una sección amplia, cambiar metodología, cambiar base de datos o reconstruir resultados, el plazo mínimo será de aproximadamente 5 días, sin perjuicio de una nueva cotización si excede el alcance inicial.

Artículo 11. Cambios adicionales no incluidos.

No se consideran correcciones gratuitas los cambios de tema, objetivos, metodología, software, estructura institucional, universidad, revista, formato, base de datos, instrumentos, capítulos adicionales, aumento considerable de páginas, análisis estadístico no pactado, simulaciones no previstas o nuevas exigencias del tutor que no fueron informadas al inicio.

Estos cambios serán tratados como servicios adicionales y deberán cotizarse aparte.

Artículo 12. Validación de insumos y responsabilidad compartida.

El cliente reconoce que anteproyectos, guías, rúbricas, avances previos, documentos institucionales, observaciones, bases de datos y anexos serán utilizados como insumos de referencia. Sin embargo, cuando dichos documentos contengan requisitos obligatorios específicos, el cliente deberá resaltarlos de forma expresa antes de iniciar la sección correspondiente.

Si un requisito técnico, como el uso obligatorio de Stata, SPSS, R, Excel, un modelo estadístico, una estructura exacta o una norma específica, consta únicamente dentro de un documento extenso y no fue advertido expresamente por el cliente, HomeWork Express podrá trabajar con criterios técnicos equivalentes y viables. Si luego se solicita reemplazar software, rehacer procesamiento, reconstruir tablas o modificar metodología, dicha solicitud podrá considerarse adicional, salvo que exista instrucción clara, directa y previa.

Artículo 12-A. Inventario de insumos y versiones institucionales

A. Recepción

Al iniciar el encargo o cada etapa relevante, HOMEWORK EXPRESS procurará dejar constancia de la guía, rúbrica, observaciones, bases de datos, programa informático y otros requisitos recibidos, con sus fechas o versiones cuando consten.

B. Requisitos técnicos y diligencia del servicio

El cliente deberá identificar de manera expresa los requisitos obligatorios que considere esenciales, tales como programa informático, rúbrica, método y normativa de citación, conforme al artículo 12. HOMEWORK EXPRESS revisará con la diligencia propia de la prestación contratada los documentos y requisitos que hayan sido identificados e incorporados al alcance aceptado; esta revisión no supone asumir silenciosamente exigencias no comunicadas ni garantiza detectar todas las particularidades de anexos extensos. Las instrucciones posteriormente aclaradas se evaluarán conforme a los artículos 11 y 12-C.

C. Actualizaciones

Si aparecen instrucciones posteriores, se identificará si son aclaraciones incluidas, corrección de un error propio o cambio de alcance susceptible de nueva cotización.

Artículo 12-B. Versiones de trabajo y trazabilidad de correcciones

A. Identificación

Los documentos intercambiados durante la ejecución se nombrarán, cuando resulte viable, con indicación de capítulo o módulo, versión y fecha. Las observaciones de las partes deberán referirse a una versión identificable.

B. Registro proporcional

Se conservarán los registros necesarios de aprobaciones, revisiones, cambios y entregas por el plazo justificado y legalmente procedente; no se promete conservar indefinidamente copias de todos los borradores.

Artículo 12-C. Modificaciones de alcance y adicionales

A. Solicitud

Las actividades nuevas que excedan el acuerdo inicial se describirán por escrito con precio adicional, consecuencia sobre el plazo y entregables afectados, antes de su ejecución facturable.

B. Aceptación

Ningún cambio facturable se incorporará por silencio o por decisión unilateral. Las rectificaciones necesarias para subsanar incumplimientos propios, dentro del alcance o conforme a la ley, no se cobrarán como extras sin fundamento.

C. Cambio del tutor o institución

Las nuevas observaciones, la sustitución de software o cambios de metodología se clasificarán según su causa y el acuerdo inicial, evitando etiquetar automáticamente como adicional toda observación recibida.

Artículo 12-D. Observaciones, plazos de revisión y conformidad provisional

A. Presentación ordenada

Para un seguimiento verificable se solicitará que las observaciones identifiquen sección, versión, requisito aplicable y resultado esperado. Las partes podrán fijar una ventana razonable de recepción de observaciones, atendiendo a urgencias y etapas definidas.

B. Efecto de la falta de observaciones

La ausencia de observaciones dentro del plazo pactado tendrá únicamente el efecto de validación provisional de la etapa previsto en el artículo 8, para programar el trabajo posterior. No acredita por sí sola una conformidad final irrebatible, ni impide reclamar defectos o incumplimientos cuando el derecho aplicable lo permita. Las observaciones tardías que constituyan un cambio real de alcance podrán cotizarse de acuerdo con los artículos 10 a 12.

C. Gestión

HOMEWORK EXPRESS comunicará qué correcciones están incluidas, cuáles requieren nuevos insumos y cuáles ameritan una propuesta adicional, sin alterar unilateralmente la obligación ya contratada.

CAPÍTULO IV | Cancelación, mora y gestión de saldos

Artículo 13. Cancelaciones, pausas y devoluciones.

Si el cliente cancela, abandona o pausa el servicio después del abono inicial, este valor se aplicará a la reserva de agenda y a las actuaciones de revisión, planificación, búsqueda, asesoría, gestión y avances efectivamente realizados, en cuanto correspondan al encargo acordado y puedan justificarse. El abono aplicado a prestaciones ya iniciadas o ejecutadas no se reembolsará como regla contractual, sin perjuicio de los derechos de devolución, resolución o reparación que resulten obligatorios conforme a la normativa aplicable y del incumplimiento imputable al prestador.

Si el cliente pagó la totalidad y decide no continuar, HOMEWORK EXPRESS documentará los avances y los valores efectivamente ejecutados, así como los costos imputables que hayan sido previamente informados y sean legalmente admisibles. Podrá proponerse la entrega proporcional del avance, la conservación de un saldo como crédito interno o su transferencia a un cliente autorizado; estas opciones requerirán aceptación cuando proceda y no sustituirán una devolución legalmente exigible. Todo saldo no ejecutado se liquidará según el acuerdo y los derechos aplicables, sin cobros duplicados ni deducciones no justificadas.

Artículo 14. Falta de pago, mora y medidas ante incumplimiento

Cuando excepcionalmente HOMEWORK EXPRESS entregue evidencias, avances o archivos antes de recibir el pago total, el cliente estará obligado a cancelar el saldo pendiente dentro del plazo expresamente acordado. Si no se hubiera establecido una fecha de vencimiento, dispondrá de quince (15) días calendario contados desde la notificación escrita del saldo pendiente, conforme a las condiciones contractuales aplicables.

Ante el incumplimiento de pago, HOMEWORK EXPRESS podrá, en la medida permitida por la legislación aplicable y el contrato celebrado, suspender nuevas actividades, entregas y correcciones pendientes, retener las versiones finales o editables cuya entrega todavía no sea exigible y abstenerse de contratar nuevos servicios con el cliente, hasta que se regularice la obligación.

Cuando el cliente no responda a los requerimientos de pago ni proponga una solución razonable, HOMEWORK EXPRESS podrá realizar hasta tres (3) comunicaciones escritas de requerimiento. De persistir el incumplimiento, podrá emitir una cuarta comunicación de carácter final, informando el saldo adeudado, los antecedentes de la obligación y las acciones legales o mecanismos de solución de controversias que correspondan.

HOMEWORK EXPRESS conservará los derechos patrimoniales que legalmente le correspondan sobre sus creaciones originales, metodologías, materiales y demás contenidos protegidos. Cuando proceda, la cesión o licencia de uso de entregables originales podrá quedar condicionada al pago íntegro del precio, siempre que dicha condición y los derechos correspondientes hayan sido expresamente pactados y sean legalmente válidos.

La falta de pago implicará la transferencia automática de derechos pertenecientes del producto o servicio a HOMEWORK EXPRESS. El cliente o terceros responsables contendrán la autoría de hasta donde los pagos efectuados corresponda, HOMEWORK EXPRESS no hará uso de comercialización o utilización de información confidencial o datos personales fuera de los supuestos legalmente permitidos.

HOMEWORK EXPRESS podrá reclamar los valores efectivamente adeudados y los intereses de mora que legal y contractualmente correspondan, así como acudir a mecanismos de mediación o cobro legalmente habilitados.

Una vez regularizada la obligación, HOMEWORK EXPRESS reanudará las prestaciones pendientes que correspondan y realizará la entrega de los archivos contratados conforme al alcance y las condiciones acordadas, respetando los derechos de propiedad intelectual y confidencialidad de las partes.

Artículo 14-A. Estado de cuenta y registro de gestiones de cobro

A. Liquidación identificable

Los requerimientos de pago identificarán la orden de servicio, saldo exigido, pagos acreditados, fecha de vencimiento y medio oficial para presentar justificantes u objeciones. Se conservará constancia de fecha y canal de cada comunicación.

B. Avisos de incumplimiento

Las tres comunicaciones de requerimiento y la cuarta comunicación final previstas en el artículo 14 podrán escalonarse razonablemente según el contrato y la situación del cliente. La cuarta comunicación describirá las alternativas de regularización y los mecanismos de cobro que procedan; los avisos no sustituirán diligencias legales cuando estas sean exigibles.

C. Intereses y costos

Los intereses, gastos o costos de cobro se cuantificarán únicamente cuando exista fundamento legal y contractual; no se fijan tasas, sanciones o importes presuntos por este artículo.

D. Trazabilidad de documentos y saldos

Para ejecutar y documentar las medidas del artículo 14, HOMEWORK EXPRESS mantendrá un expediente que distinga los insumos proporcionados por el cliente, los aportes originales realizados durante el encargo y los componentes de terceros, con constancia de pagos, entregas y avisos. La gestión de los saldos se desarrollará por canales autorizados y con reserva de la información personal y de los archivos confidenciales conforme al artículo 15. Este artículo complementario no añade sanciones, intereses ni facultades de divulgación distintos de los previstos en el texto contractual y en la ley.

CAPÍTULO V | Confidencialidad, autoría y responsabilidad

Artículo 15. Confidencialidad y tratamiento de información.

HomeWork Express mantendrá reserva sobre datos personales, documentos académicos, nombres, instituciones, correos, teléfonos, bases de datos, anexos, observaciones, comunicaciones y archivos entregados por el cliente.

La información será utilizada únicamente para ejecutar el servicio contratado, salvo autorización expresa del cliente u obligación legal aplicable.

Artículo 16. Propiedad intelectual, fuentes y referencias.

Los documentos deberán respetar normas de citación, referencias y uso de fuentes. HomeWork Express podrá usar bibliografía, bases de datos y documentos proporcionados por el cliente o fuentes académicas disponibles, según el alcance contratado.

El cliente deberá revisar referencias, anexos, datos, citas y exigencias institucionales antes de presentar el documento final.

Artículo 17. No garantía de aprobación.

HomeWork Express no garantiza calificación mínima, aprobación de tutor, aceptación de tribunal, publicación en revista, indexación, sustentación exitosa ni resultado académico específico, porque dichas decisiones dependen de terceros, criterios institucionales y revisión del cliente.

El compromiso de HomeWork Express se limita a ejecutar el servicio conforme al alcance contratado, la información entregada y las condiciones técnicas acordadas.

Artículo 17-A. Diligencia del servicio y responsabilidad académica

A. Resultado institucional

Las decisiones de tutores, universidades, revistas o tribunales no dependen de HOMEWORK EXPRESS y no pueden presentarse como resultados asegurados.

B. Calidad contratada

La ausencia de garantías de calificación establecida en el artículo 17 no excluye la obligación de realizar diligentemente las prestaciones contratadas ni atender incumplimientos propios según la naturaleza del servicio y la legislación aplicable.

C. Integridad

El apoyo académico no autoriza suplantación, manipulación de datos o declaraciones falsas de autoría; los materiales deberán emplearse de manera compatible con las reglas académicas correspondientes.

Artículo 17-B. Acceso, reserva y medidas de seguridad

A. Acceso limitado

Los expedientes se pondrán a disposición de colaboradores autorizados únicamente cuando resulte necesario para prestar el servicio, gestionar pagos o atender reclamaciones dentro de las bases legales aplicables.

B. Salvaguardas

Se utilizarán medidas técnicas y organizativas proporcionales, incluidas credenciales individuales cuando sea posible, control de permisos, copias de respaldo, protección de transferencias y gestión de incidentes.

C. Comunicaciones externas

El contenido confidencial no se difundirá como muestra comercial ni se hará accesible a terceros salvo autorización válida u otra base legal pertinente.

Artículo 17-C. Información de privacidad y derechos del titular

A. Transparencia

HOMEWORK EXPRESS facilitará un aviso de privacidad accesible que informe, conforme a la ley aplicable, la identidad del responsable, finalidades, bases jurídicas, categorías de datos, destinatarios, conservación y canales de ejercicio de derechos.

B. Derechos

Las solicitudes de acceso, rectificación, eliminación, oposición y demás derechos reconocidos serán recibidas y evaluadas por los medios informados, aplicando las excepciones legales que correspondan.

C. Proveedores

El uso de encargados tecnológicos o terceros se gestionará de conformidad con las obligaciones legales que resulten aplicables, sin presuponer un consentimiento universal para cualquier tratamiento.

Artículo 17-D. Conservación, archivo y supresión

A. Periodos

La conservación de órdenes, pagos, versiones y comunicaciones se limitará al periodo necesario para ejecutar el servicio, atender reclamaciones o cumplir obligaciones legales, según la información comunicada al titular.

B. Destino final

Agotada la finalidad aplicable, se procederá a eliminar, anonimizar o restringir los archivos según corresponda. La solicitud de eliminación se evaluará considerando los derechos del titular y eventuales obligaciones de conservación o defensa de reclamaciones.

C. Respaldos

Los respaldos y copias de trabajo estarán sujetos a medidas razonables para evitar accesos no autorizados y conservar solo aquello que tenga fundamento legítimo.

Artículo 17-E. Herramientas externas, almacenamiento e inteligencia artificial

A. Evaluación previa

Si para un encargo se prevé usar servicios de terceros, plataformas en la nube o herramientas de inteligencia artificial que puedan acceder a archivos del cliente, se evaluarán la confidencialidad, finalidad, riesgos, términos del proveedor y la base jurídica aplicable.

B. Información y límites

Cuando legal o contractualmente corresponda, se informará al cliente y se solicitarán las autorizaciones específicas pertinentes. No se cargarán datos sensibles ni materiales confidenciales sin fundamento jurídico y medidas adecuadas.

C. Revisión profesional

Los resultados de herramientas automatizadas se verificarán en la medida pertinente al alcance; no se presentarán referencias inexistentes, datos fabricados o documentos ficticios como evidencia real.

Artículo 17-F. Materiales de terceros, autoría y derechos patrimoniales

A. Insumos propios y ajenos

Cada parte identificará, cuando conozca esa información, restricciones de uso sobre textos, imágenes, instrumentos, datos, programas y recursos de terceros. El material aportado por el cliente no se presumirá libre de derechos ajenos.

B. Aportes y modalidades de uso

La orden de servicio podrá identificar, cuando sea pertinente, los aportes originales de HOMEWORK EXPRESS, los materiales recibidos del cliente y los componentes de terceros, así como las modalidades de utilización, entrega y aprovechamiento expresamente acordadas. Deberán documentarse las autorizaciones pertinentes y respetarse las normas aplicables a cada clase de contenido.

C. Registro de aportes y reserva de información

La identificación de los aportes de cada interviniente y de sus eventuales autorizaciones quedará documentada en la orden de servicio o en sus anexos, de acuerdo con la naturaleza del material y las condiciones pactadas. La administración de archivos y los trámites de cobro se realizarán respetando las obligaciones de confidencialidad del artículo 15. Este apartado no introduce por sí mismo una autorización adicional de publicación o comercialización de datos y documentos privados.

CAPÍTULO VI | Comunicaciones, aceptación y controversias

Artículo 18. Comunicación oficial.

La comunicación podrá realizarse por WhatsApp, correo electrónico, llamadas, reuniones virtuales u otros canales acordados. Para efectos de pagos, instrucciones, cambios, aprobaciones y correcciones, tendrán valor los mensajes escritos o documentos enviados por los canales utilizados entre las partes.

Las observaciones deberán enviarse de forma clara, ordenada y consolidada. Las instrucciones ambiguas, contradictorias o enviadas de forma dispersa podrán requerir aclaración y generar reajuste de plazo.

Artículo 19. Aceptación.

El pago del abono inicial, la aprobación de la cotización, la confirmación escrita del servicio, la firma del documento o el envío de información para iniciar implica aceptación de estos términos y condiciones.

Frase sugerida de aceptación: “Confirmo que he leído y acepto los términos y condiciones del servicio académico de HomeWork Express, así como el alcance, valor, abono, plazo y forma de entrega acordados”.

Artículo 19-A. Recepción de reclamaciones y revisión de desacuerdos

A. Canal y soporte

Las quejas relacionadas con alcance, calidad, cobros, demoras o recepción de archivos podrán formularse por los canales oficiales. HOMEWORK EXPRESS registrará motivo, fecha, evidencia recibida y respuesta proporcionada.

B. Evaluación

La revisión distinguirá entre cancelación voluntaria del cliente, prestaciones ya ejecutadas, defectos imputables al prestador, cambios del encargo, falta de insumos y decisiones de tutores, universidades o terceros. Se revisarán la cotización, el estado de pagos, el trabajo ejecutado y las evidencias disponibles, con criterios verificables y sin presumir automáticamente mala fe de alguna de las partes.

C. Medidas

Según la causa y el alcance del desacuerdo podrán acordarse subsanaciones, ajustes razonables del cronograma, liquidación proporcional, crédito voluntariamente aceptado, conciliación económica o devolución cuando corresponda conforme al artículo 13 y a la legislación obligatoria. El trámite de una queja no implica automáticamente fraude, ni supone admitir un incumplimiento sin revisión de evidencias.

Artículo 19-B. Suplantación, fraude documental y seguridad de comunicaciones

A. Alertas

Las partes comunicarán instrucciones sospechosas, cuentas de destino desconocidas, enlaces de pago no habituales, solicitudes inesperadas de contraseñas y modificaciones de destinatario no verificadas.

B. Verificación

HOMEWORK EXPRESS podrá requerir comprobación razonable por un canal previamente validado antes de cambiar datos de cobro, realizar devoluciones o entregar material confidencial a un destinatario diferente.

C. Protección

Ninguna medida de verificación habilita acusaciones públicas, divulgación de documentos privados o exigencias desproporcionadas de datos personales.

Artículo 19-C. Negociación, mediación y controversias

A. Gestión directa

Ante un desacuerdo documentado, las partes procurarán identificar los hechos verificables, el alcance pactado, las entregas, los pagos y las posibles soluciones sin descalificaciones ni exposición de datos personales.

B. Mecanismos disponibles

Podrán acudir voluntariamente a negociación o mediación cuando proceda, sin renuncia forzada a garantías legales, ni imposición de arbitraje obligatorio que no haya sido válidamente consentido.

C. Autoridad competente

Nada de este artículo limita el derecho a formular denuncias, reclamaciones o acudir ante autoridades y jueces competentes conforme a la normativa aplicable.

Artículo 19-D. Interpretación conjunta, vigencia y constancia de versión

A. Integración

Los artículos complementarios desarrollan la ejecución de los artículos 1 a 19, incluido el procedimiento de cobro del artículo 14, sin reproducir ni cambiar su texto. Para cada contratación se conservará el alcance particular y una constancia razonable de información y aceptación; cuando existan discrepancias de redacción, se examinará la intención contractual, la naturaleza del servicio y las disposiciones de aplicación obligatoria, sin presuponer que esta cláusula valide automáticamente mecanismos que requieran revisión jurídica.

B. Derechos imperativos

Las cláusulas deberán interpretarse en su conjunto, conforme al objeto del acuerdo y las normas imperativas. Los procedimientos sobre cobros, archivos, titularidad, intimidad y protección de datos no constituyen autorizaciones independientes de divulgación o de nuevos cargos distintos de los previstos válidamente. Ninguna disposición complementaria implica una renuncia a derechos legalmente irrenunciables.

C. Versión documentada

Se identificará la versión de términos comunicada al cliente y, cuando corresponda, la cotización u orden de servicio aplicable. Las actualizaciones no se atribuirán retroactivamente a relaciones ya formalizadas sin un fundamento jurídico o acuerdo válido.