

ENCABEZADO DEL DOCUMENTO

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE CLASSGO Fecha
de última actualización: 02/07/2025

1. INTRODUCCIÓN

Bienvenido a ClassGo "la Plataforma", un servicio administrado por ClassGO S.R.L. Al registrarte o utilizar nuestros servicios, aceptas cumplir legalmente con los presentes Términos y Condiciones "T & C". Si no estás de acuerdo, por favor abstente de utilizar la plataforma.

Fuente: Montserrat – Tamaño 11 pt – Alineado justificado

2. CUENTAS DE USUARIO

2.1 Registro y Verificación

Todos los usuarios que deseen acceder a los servicios de ClassGo deben completar el proceso de registro proporcionando información personal precisa y actualizada.

Subapartado Estudiantes:

- Nombre completo, correo electrónico, fecha de nacimiento y país de residencia.
- Se debe aceptar expresamente la Política de Privacidad y los presentes Términos.

Subapartado Tutores:

- Además de los datos mencionados, deberán presentar documentación académica que acredite su idoneidad (título universitario, certificados, especializaciones, etc.).
- ClassGo podrá solicitar entrevistas, validaciones adicionales o referencias para la verificación del perfil.

2.2 Veracidad y Actualización de Datos

El usuario es responsable de mantener sus datos personales y académicos actualizados en todo momento.

- ClassGo se reserva el derecho de suspender cuentas con información incorrecta, desactualizada o fraudulenta.

2.3 Seguridad y Responsabilidad de la Cuenta

- Es responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de sus credenciales (correo y contraseña).

- No se permite compartir cuentas entre personas.
- El usuario deberá notificar de inmediato cualquier actividad sospechosa o uso no autorizado al correo de soporte.

ClassGo no será responsable de accesos no autorizados causados por negligencia del usuario.

2.4 Edad Mínima

- Pueden registrarse usuarios mayores de 18 años.
- Menores de edad pueden hacerlo con consentimiento escrito de un padre o tutor, enviado al correo classgobol@gmail.com, y con supervisión permanente del adulto responsable.

2.5 Suspensión y Terminación de Cuentas

ClassGo se reserva el derecho de suspender temporal o permanentemente una cuenta en caso de:

- Incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.
- Actividades sospechosas, abusivas o ilegales.
- Reportes reiterados de mala conducta por parte de otros usuarios.

La decisión será notificada por correo electrónico y podrá incluir restricciones de acceso, eliminación de contenido o terminación definitiva del perfil.

3. POLÍTICAS DE USO

3.1 Uso Aceptable de la Plataforma

El uso de ClassGo debe estar estrictamente orientado a fines educativos. Queda terminantemente prohibido:

- Utilizar la plataforma para actividades ilícitas, engañosas o contrarias al orden público.
- Realizar spam, phishing, fraudes, envío masivo de mensajes o actividades similares.
- Usar la cuenta para obtener beneficios económicos externos a ClassGo sin autorización.
- Manipular el sistema con software malicioso, bots, técnicas de scraping o ingeniería inversa.
- Suplantar identidades de personas o instituciones.

ClassGo se reserva el derecho de investigar, bloquear o eliminar cualquier cuenta que infrinja esta política.

3.2 Interacción entre Usuarios

Todos los usuarios deben mantener una conducta respetuosa, cordial y profesional. Se prohíbe:

- El uso de lenguaje ofensivo, discriminatorio, difamatorio o violento.
- El acoso, intimidación o manipulación psicológica hacia cualquier otro usuario.
- El contacto no deseado fuera de la plataforma con fines personales o comerciales.

Los reportes de comportamiento inapropiado serán investigados y pueden derivar en sanciones, suspensión o eliminación de la cuenta.

3.3 Uso de Contenido y Propiedad Intelectual

Imágenes de perfil:

- Solo se aceptan archivos JPG o PNG de máximo 5 MB.
- Se prohíben imágenes con armas, contenido sexualizado o protegidas por derechos sin permiso.

Material educativo (de tutores):

- Los tutores deben subir solo contenido original o bajo licencia de uso (por ejemplo, Creative Commons).
- Si se utilizan recursos externos, deben citarse correctamente las fuentes.

Derechos de ClassGo:

- El diseño, marca, logotipos, software y estructura de la plataforma son propiedad exclusiva de ClassGo.

3.4 Licencia de Uso del Contenido Subido por el Usuario

Al subir contenido a la plataforma, el usuario (ya sea tutor o estudiante) conserva la titularidad y derechos de autor sobre dicho material, pero otorga a ClassGo una **licencia no exclusiva, mundial, libre de regalías, transferible y sublicenciable** para utilizar dicho contenido con los siguientes fines:

- Almacenamiento seguro en los servidores y bases de datos de ClassGo.
- Visualización y reproducción del contenido dentro del entorno educativo digital de la plataforma (incluyendo aplicaciones móviles, sitio web, materiales promocionales internos y recursos para estudiantes).

- Distribución limitada del contenido a otros usuarios registrados (por ejemplo, estudiantes en una sesión, tutores asignados, etc.) en función del propósito educativo del servicio.
- Adaptación técnica del contenido, en caso de que sea necesario modificar el formato para asegurar su compatibilidad técnica con los sistemas de la plataforma (por ejemplo, convertir archivos a otros formatos, optimizar resolución, etc.).

Condiciones de revocación:

El usuario puede revocar esta licencia eliminando su contenido de la plataforma, excepto cuando:

- Ya haya sido compartido con otros usuarios durante el uso legítimo del servicio.
- Existe una obligación legal o administrativa que impida la eliminación inmediata del contenido (por ejemplo, en casos de auditoría o disputas).

4. PAGOS, REEMBOLSOS Y REPROGRAMACIONES

4.1 Métodos de Pago

Aceptamos:

- Tarjetas de débito/crédito (Visa, Mastercard)
- PayPal
- [otros especificar: Stripe, Razor Pay, etc.] Cada transacción generará un recibo electrónico.

4.2 Política de Reembolsos

Casos en los que aplica el reembolso:

- Cancelación por parte del tutor
- Fallos técnicos atribuibles a ClassGo (ejemplo: caída del sistema superior a 15 minutos)

Condiciones para solicitar reembolso:

- La solicitud debe realizarse dentro de las 48 horas naturales posteriores al incidente.
- El procesamiento del reembolso se realizará en un plazo de 48 horas hábiles.

5. CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES

ClassGo establece políticas claras de cancelación y reprogramación que aplican tanto para usuarios como para tutores, con el objetivo de garantizar el respeto por el tiempo de ambas partes, mantener la calidad del servicio y preservar la operatividad de la plataforma.

5.1 Cancelaciones por parte del Usuario Condiciones:

- **Con más de 24 horas de anticipación:**

El usuario podrá cancelar o reprogramar sin penalización. Si corresponde, se podrá solicitar el reembolso total del valor de la sesión o reprogramar sin costo adicional.

- **Con menos de 24 horas de anticipación:**

La cancelación podrá estar sujeta a una penalización del 50% del valor de la sesión, la cual se aplicará como compensación al tutor por el tiempo reservado.

- **Ausencia injustificada del usuario (no show):**

Si el usuario no asiste a la sesión sin aviso previo, se considerará como sesión realizada y no se otorgará reembolso. El tutor recibirá el pago correspondiente.

5.2 Cancelaciones por parte del Tutor

Condiciones:

- **Cancelación con aviso previo (mínimo 12 horas):**

El tutor deberá ofrecer al usuario opciones para reprogramar. No se aplicarán sanciones si es un evento ocasional y debidamente justificado.

- **Cancelaciones frecuentes o injustificadas:**

Si un tutor realiza más de tres cancelaciones injustificadas en un mes, podrá recibir sanciones progresivas como advertencias, suspensión temporal o eliminación del perfil.

- **Ausencia del tutor sin aviso (no show):**

Se considerará una falta grave. El estudiante recibirá un reembolso total, y el tutor podrá ser sancionado con suspensión inmediata de la cuenta o expulsión de la plataforma.

5.3 Reprogramaciones

Tanto estudiantes como tutores pueden programar una sesión siempre que:

- La solicitud se realice con al menos 24 horas de anticipación.
- Ambas partes hayan llegado a un acuerdo sobre el nuevo horario.
- En caso de no llegar a un acuerdo, la sesión podrá ser cancelada aplicando la política correspondiente.

5.4 Resolución de Disputas

En caso de desacuerdo entre un tutor y un usuario respecto a una cancelación o reprogramación:

- Las partes podrán presentar sus argumentos al equipo de soporte de ClassGo.
- ClassGo actuará como mediador e implementará la solución más equitativa para ambas partes.
- La decisión tomada será final, salvo disposición legal en contrario.

6. RESPONSABILIDADES

Texto introductorio:

El uso adecuado de la plataforma ClassGo implica un compromiso por parte de todos los usuarios para actuar con responsabilidad, ética y profesionalismo. Las siguientes disposiciones detallan las obligaciones específicas de tutores y estudiantes. *Fuente:* Montserrat – Tamaño 11 pt – Justificado

6.1 Responsabilidades del Tutor

Los tutores registrados en ClassGo se comprometen a:

a) Veracidad del perfil profesional

- Ingresar y mantener actualizada la información académica y profesional.
- Proveer documentación verídica que acredite su formación y experiencia.
- No suplantar identidades ni presentar credenciales falsificadas.

b) Calidad del servicio educativo

- Preparar y brindar tutorías con puntualidad, claridad y estructura.
- Utilizar recursos pedagógicos adecuados y actualizados.
- Evitar contenido erróneo, obsoleto o no relevante para el aprendizaje del estudiante.

c) Ética profesional y trato respetuoso

- Mantener una conducta profesional durante todas las interacciones.
- Evitar comentarios ofensivos, discriminatorios, sexistas, racistas o de índole personal.
- No establecer relaciones personales inapropiadas con los estudiantes.

d) Uso del contenido

- Garantizar que el material compartido es de autoría propia o cuenta con licencia de uso.
- No utilizar recursos de otros tutores sin autorización explícita.

- Autorizar a ClassGo para mostrar y almacenar el contenido dentro del entorno educativo de la plataforma

e) Confidencialidad

- Respetar la privacidad y datos personales de los estudiantes.
- No divulgar conversaciones, grabaciones ni información obtenida durante las sesiones sin consentimiento.

f) Cumplimiento legal

- Asegurarse de que su actividad como tutor cumple con la normativa educativa y laboral vigente en su país de residencia.

g) Responsabilidad ante ausencias o cancelaciones

- Notificar cancelaciones con la mayor antelación posible.
- Evitar cancelaciones reiteradas o ausencias injustificadas, las cuales pueden derivar en sanciones por parte de la plataforma.

 6.2 Responsabilidades del Estudiante

Los estudiantes que utilizan ClassGo deben comprometerse a:

a) Participación activa y puntualidad

- Asistir a las sesiones en el horario acordado.
- Mantener una actitud participativa, receptiva y orientada al aprendizaje.

b) Respeto hacia el tutor y el entorno virtual

- Tratar con respeto a los tutores, evitando cualquier conducta abusiva, ofensiva o disruptiva.
- No grabar ni compartir sesiones sin autorización previa.

c) Uso responsable de la plataforma

- No utilizar ClassGo para fines distintos al aprendizaje (por ejemplo, fines comerciales o personales).
- No compartir acceso con terceros ni hacer uso indebido de las funcionalidades del sistema.

d) Pago oportuno de las sesiones

- Asegurarse de que los pagos se realicen a través de los métodos autorizados y en los plazos establecidos.
- No realizar reclamaciones indebidas por sesiones recibidas correctamente.

e) Evaluación objetiva del tutor

- Calificar de manera justa y constructiva el desempeño de los tutores al finalizar las sesiones, dentro del plazo de 72 horas.

f) Protección de datos y privacidad

- No divulgar datos personales de otros usuarios.
- Cumplir con las políticas de privacidad establecidas por ClassGo.

6.3 Certificación de Tutores ClassGo

Para obtener la certificación oficial como Tutor ClassGo, los usuarios registrados como tutores deberán completar satisfactoriamente el Programa de Formación Pedagógica de ClassGo, que consta de **18 cursos pedagógicos disponibles en la plataforma**.

Esta certificación es un requisito indispensable para acceder a beneficios especiales, convenios con instituciones y participar en programas de tutoría promocionados por ClassGo.

6.4 Convenios Académicos y Beneficios

ClassGo mantiene convenios con **unidades de posgrado y otras instituciones educativas**, los cuales pueden otorgar **descuentos, accesos preferenciales o beneficios especiales** a usuarios que cumplan con los requisitos establecidos en cada acuerdo.

El cumplimiento de estos beneficios está sujeto a la verificación de requisitos específicos, como el avance en el plan formativo de la plataforma o la validación de identidad.

6.5 Gestión de Quejas y Validación de Clases

En caso de que un usuario experimente inconveniente durante una tutoría (por ejemplo, ausencia del tutor, fallos graves en la clase o incumplimientos de calidad), podrá presentar una queja dentro de los **primeros 2 a 3 minutos posteriores a la finalización de la sesión**.

Si no se registra ninguna queja durante este periodo, el sistema procesará automáticamente el pago correspondiente al tutor.

Todas las quejas recibidas serán evaluadas por el equipo de soporte de ClassGo, quien actuará como mediador para resolver la situación de manera justa, pudiendo aplicar reembolsos, retenciones o sanciones según corresponda.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

ClassGo no será responsable por:

Fuente: Montserrat – Tamaño 11 pt – Justificado

Daños indirectos, incluyendo pérdida de oportunidades laborales.

- Conflictos entre usuarios y tutores.
- Problemas técnicos ajenos a la plataforma (por ejemplo, fallos del proveedor de internet del usuario).

■ 8. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

- Cualquier modificación será comunicada con al menos **15 días de anticipación** mediante correo electrónico.
- El uso continuado de la plataforma implica la **aceptación de los nuevos términos**.

■ 9. CONTACTO Y SOPORTE

- **Soporte técnico:** classgobol@gmail.com
- **Reclamos formales:** enviar documentación física a:
CALLE ANGOSTURA, NRO: 314
BARRIO EL PARI, UV: 28 MZA 12
ENTRE LA CALLE EMILIO FINOT Y LA AVENIDA ESCUADRON VELASCO
Fuente: Montserrat – Tamaño 11 pt – Justificado

■ 10. JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Este acuerdo se rige por la legislación vigente en el **Estado Plurinacional de Bolivia**, incluyendo las disposiciones aplicables del **Código Civil**, la **Ley de Protección al Consumidor** y demás normas relacionadas con servicios digitales y relaciones contractuales electrónicas.

■ 10.1 Mecanismo preferente: conciliación o arbitraje

Se intentará resolver la controversia de forma amistosa mediante conciliación voluntaria o arbitraje institucional, de conformidad con lo establecido en la normativa boliviana y bajo los reglamentos del **Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio y Servicios de Santa Cruz (CAINCO)**, u otra entidad reconocida acordada por ambas partes.

- El procedimiento será confidencial, rápido y con carácter vinculante.
- La parte interesada deberá iniciar el proceso enviando una solicitud formal al centro correspondiente.
- Ambas partes se comprometen a acatar la decisión emitida por el tribunal arbitral o conciliador.

10.2 Instancia judicial subsidiaria

Si no se logra acuerdo en conciliación o si el arbitraje no puede llevarse a cabo por causas atribuibles a una de las partes o por disposición legal, **las partes se someten a la jurisdicción ordinaria de los tribunales competentes de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra**, renunciando expresamente a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

10.3 Renuncia a acción colectiva

Los usuarios aceptan que cualquier acción legal deberá ser interpuesta de manera individual. **No se permite la acumulación de demandas** en calidad de acción colectiva o grupal contra ClassGo, salvo que lo exija expresamente una autoridad judicial competente.

10.4 Idioma y legislación aplicable

Todo procedimiento, ya sea conciliatorio, arbitral o judicial, se desarrollará en **idioma español** y conforme a las **leyes sustantivas y procesales del Estado Plurinacional de Bolivia**.

Nota final de la cláusula:

En caso de no lograrse una solución mediante estos medios, **las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Santa Cruz, Bolivia**.

11. USO INTERNACIONAL

ClassGo es una plataforma desarrollada y operada conforme a las leyes del **Estado Plurinacional de Bolivia**. No obstante, está disponible para usuarios en otros países, sujeto a las siguientes condiciones:

11.1 Responsabilidad del usuario internacional

Si accedes o utilizas ClassGo desde fuera de Bolivia, **lo haces bajo tu propia iniciativa y responsabilidad**.

Eres el único responsable de asegurar que el uso de los servicios, contenidos y funciones de la plataforma **cumpla con las leyes, normativas y regulaciones locales** del país desde el cual accedes. Esto incluye, pero no se limita a:

- Normativas sobre educación en línea
- Protección de datos
- Comercio electrónico
- Propiedad intelectual

11.2 Limitaciones de disponibilidad de servicios

Algunos servicios, características o métodos de pago pueden estar restringidos o no disponibles en ciertos territorios debido a:

- Restricciones legales locales
- Normativas de exportación o control de servicios tecnológicos
- Incompatibilidad técnica con sistemas de pago o redes educativas externas
- Políticas internas de ClassGo para evitar incumplimientos regulatorios

11.3 En tales casos

ClassGo no será responsable por la **imposibilidad de acceso total o parcial a determinadas funciones**, siempre que estas restricciones estén justificadas por motivos legales o técnicos.

11.4 Idioma y soporte

Toda la interfaz, documentación legal, soporte técnico y comunicaciones oficiales se encuentran disponibles **únicamente en idioma español**.

Los usuarios que accedan desde otros países aceptan utilizar la plataforma bajo esta modalidad lingüística.

11.5 Jurisdicción y disputas internacionales

A pesar del uso internacional, **cualquier disputa relacionada con la plataforma se regirá por la legislación boliviana** y se someterá a los mecanismos de resolución de conflictos establecidos en la cláusula 10 de estos Términos y Condiciones.

11.6 Cumplimiento normativo global

ClassGo se reserva el derecho de **restringir, suspender o cancelar cuentas** de usuarios que, residiendo en el extranjero:

- Infrinjan leyes locales
- Pongan en riesgo el cumplimiento normativo de la plataforma

Asimismo, nos reservamos el derecho de **no operar en países** con los que existan:

- Barreras regulatorias insalvables
- Conflictos legales que afecten la viabilidad del servicio

12. TUTORÍAS AL INSTANTE (MODALIDAD ON-DEMAND)

La modalidad de **Tutorías al Instante** permite a los estudiantes solicitar asistencia pedagógica inmediata, sin necesidad de realizar una reserva previa, mediante un sistema de emparejamiento dinámico (**matching**) dentro de la plataforma.

12.1 Procedimiento para el Estudiante

Para acceder a una Tutoría al Instante, el estudiante deberá seguir el siguiente procedimiento:

- **Solicitud de Tutoría:** El estudiante deberá seleccionar la materia y la subcategoría específica respecto de la cual requiere apoyo académico. Una vez confirmada la solicitud, será incorporado a una **Sala de Espera Virtual** dentro de la plataforma.
- **Selección de Tutor:** La plataforma mostrará en tiempo real, con actualizaciones automáticas aproximadas cada 5 segundos, a los tutores disponibles que hayan aceptado la solicitud. El estudiante podrá elegir libremente al tutor de su preferencia considerando criterios como perfil académico, precio, experiencia o calificación.
- **Reserva Temporal y Pago:** Una vez seleccionado el tutor, el sistema generará automáticamente una reserva temporal de la sesión y pondrá a disposición del estudiante un **Código QR de pago** para completar la contratación del servicio.
- **Acceso a la Sesión:** Una vez confirmado el pago por el sistema, el estudiante será redirigido automáticamente a una sala de **Google Meet** generada a través de la integración tecnológica de la plataforma con las credenciales del tutor correspondiente.

12.2 Procedimiento para el Tutor

Los tutores que participen en la modalidad de Tutorías al Instante estarán sujetos al siguiente procedimiento:

- **Notificación de Solicitud:** Los tutores que se encuentren disponibles recibirán una notificación o alerta vía **Gmail** respecto de nuevas solicitudes de tutoría inmediata realizadas por estudiantes.
- **Gestión de Estados de la Solicitud:** El tutor administrará su participación en el proceso mediante los siguientes estados operativos:

1. **Espera:** El tutor se encuentra disponible para recibir solicitudes o alertas de tutoría.
2. **Solicitado:** El tutor ha aceptado la alerta recibida y queda a la espera de ser elegido por el estudiante.
3. **Expirado:** La solicitud no fue completada dentro del tiempo límite establecido por la plataforma.
4. **Elegido (Match):** El estudiante ha seleccionado al tutor y la solicitud queda pendiente de confirmación efectiva del pago.

• **Rol de Anfitrión de la Sesión:** Una vez confirmado el pago, el tutor deberá ingresar a la sesión a través del botón **“Ir al Meet”** habilitado por la plataforma. En esta modalidad, el tutor asumirá obligatoriamente el rol de **anfitrión de la sala virtual**, utilizando para ello la integración con **Google Calendar** y **Google Meet** proporcionada por ClassGo.

13. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TUTORÍAS AL INSTANTE

Debido a la naturaleza inmediata, dinámica y en tiempo real de la modalidad de Tutorías al Instante, se aplicarán adicionalmente las siguientes condiciones particulares:

13.1 Tiempo Máximo de Conexión

Una vez efectuado el pago y generado el enlace de acceso a **Google Meet**, tanto el estudiante como el tutor dispondrán de un plazo máximo de **5 minutos** para ingresar a la sala virtual correspondiente.

13.2 Fallos en el Proceso de Match o Generación del Enlace

Si el estudiante realiza el pago correspondiente, pero por problemas técnicos atribuibles a la plataforma no se genera correctamente el enlace de acceso a la sesión, ClassGo procederá al **reembolso total** del importe pagado, de conformidad con la **cláusula 4.2** de los presentes Términos y Condiciones.

13.3 Responsabilidad por Inasistencia del Tutor Elegido

ClassGo no será responsable por el incumplimiento del tutor que, habiendo sido elegido por el estudiante y existiendo confirmación del pago, no inicie la sesión dentro del tiempo establecido. En estos casos:

- El tutor podrá ser sancionado conforme a la política interna de **“No Show”**, considerada una **falta grave**.
- El estudiante tendrá derecho al **reembolso correspondiente**, de acuerdo con las políticas de reembolso aplicables.

13.4 Estabilidad de Red y Visualización de Disponibilidad

El usuario reconoce y acepta que, debido a que la interfaz de espera se actualiza de forma periódica cada 5 segundos, pueden producirse ligeros desfases, retrasos o diferencias momentáneas en la visualización de los tutores disponibles como consecuencia de factores de conectividad o estabilidad de red. En ese sentido, ClassGo no garantiza una sincronización absolutamente instantánea en todos los dispositivos o conexiones.

