

REGLAMENTO ESCOLAR

CLASSROOM EDUCACIÓN - PREPARACIÓN EXAMEN CENEVAL BACH

PRESENTACIÓN

Estimados estudiantes, tutores y/o responsables de familia.

Este reglamento establece las pautas y normas fundamentales que nos permitirán crear un entorno educativo en línea seguro, colaborativo y efectivo para todos los miembros de nuestra comunidad escolar.

En respuesta a los desafíos presentados por la pandemia global y las necesidades cambiantes de nuestra sociedad, hemos adoptado una modalidad de enseñanza a distancia que combina la comodidad del aprendizaje en línea con la interacción en tiempo real proporcionada por las transmisiones de las clases en vivo. Con esta transición, buscamos garantizar que todos los estudiantes tengan acceso continuo a una educación de calidad y a las herramientas necesarias para alcanzar su máximo potencial.

La introducción de una plataforma de gestión específicamente diseñada para nuestro curso en línea nos permitirá organizar y administrar eficientemente los contenidos, actividades y recursos educativos. Además, facilitará la comunicación fluida entre los estudiantes, los profesores y los padres, fortaleciendo así la colaboración y el apoyo mutuo en este nuevo entorno virtual.

El presente reglamento tiene como objetivo asegurar que nuestras clases en línea sean conducidas de manera efectiva, promoviendo la participación activa de todos los estudiantes, el respeto mutuo y el cumplimiento de las normas establecidas. Asimismo, busca fomentar un entorno de aprendizaje inclusivo, donde cada estudiante tenga la oportunidad de expresarse, aprender y crecer académicamente.

A lo largo de este reglamento, encontrarán directrices claras y precisas sobre aspectos fundamentales como la asistencia, la conducta en línea, el uso adecuado de la plataforma de gestión, la interacción con los profesores, compañeras y compañeros de clase, entre otros. Les instamos a leer detenidamente estas normas y a comprometerse a cumplirlas, ya que su aplicación adecuada será esencial para el éxito de nuestra comunidad escolar en este entorno virtual.

En conjunto, crearemos una experiencia educativa en línea enriquecedora y estimulante, donde el aprendizaje, la creatividad y el desarrollo personal puedan florecer. Esperamos que este reglamento sirva como una guía integral para nuestras clases en línea y, al mismo tiempo, refuerce los valores de respeto, responsabilidad y colaboración que sustentan nuestra institución.

¡Damos la bienvenida a todos a este nuevo capítulo de aprendizaje en línea y confiamos en que, juntos, haremos de esta experiencia un éxito para todos!

Atentamente,
CLASSROOM EDUCACIÓN

1. GENERALIDADES

- 1.1. El presente reglamento se aplica a todos los estudiantes y/o tutores de CLASSVROOM®, quienes quedan sujetos al mismo y se comprometen a cumplirlo y aceptarlo en su totalidad para el óptimo funcionamiento del servicio.
- 1.2. Los estudiantes deberán contar con el equipo adecuado para el desarrollo óptimo de las clases. Para tomar las clases en vivo únicamente estará permitido el uso de computadora de escritorio o laptop, con cámara, micrófono y altavoces funcionales, así como una conexión estable a internet. No está permitido tomar clases desde teléfono celular ni tableta, ya que estos dispositivos limitan la visualización del contenido, la interacción académica, el uso adecuado de la plataforma y el seguimiento del estudiante durante la sesión. En caso de que el estudiante ingrese a clase desde un teléfono celular, tableta o cualquier dispositivo no autorizado, CLASSVROOM® podrá negar el acceso o retirar al estudiante de la sesión. Asimismo, la asistencia correspondiente a ese día no será contabilizada, aun cuando el estudiante haya permanecido conectado parcial o totalmente, al no haberse cumplido con las condiciones técnicas mínimas requeridas para el adecuado aprovechamiento del curso.
- 1.3. La plataforma de CLASSVROOM® será el único medio desde donde los estudiantes se conectarán a sus clases, presentarán los exámenes (diagnóstico, parciales, finales y generales), realizarán las actividades de cada una de las materias y tendrán acceso a los materiales que sus capacitadores les compartan. Asimismo, podrán consultar los recursos educativos y/o materiales didácticos que ayudarán a su preparación.
- 1.4. **Importancia y responsabilidad de la figura del tutor(a).** La figura del tutor(a) asignado al estudiante tiene un papel fundamental en el acompañamiento académico, el seguimiento del rendimiento escolar y la comunicación institucional. **Contar con un tutor(a) no es solo un requisito administrativo, ni se limita a registrar un nombre en la inscripción; implica un compromiso activo de participación, supervisión y colaboración con la institución educativa.** El tutor(a) es responsable de mantenerse informado sobre el avance del estudiante, revisar reportes académicos, atender comunicaciones oficiales y participar en reuniones o videollamadas de seguimiento cuando sea necesario. Por esta razón, es indispensable que el tutor(a) asignado sea una persona disponible, involucrada y con acceso a medios de comunicación vigentes. La omisión o desinterés en este rol puede afectar directamente el progreso del estudiante y la atención oportuna ante cualquier situación académica. El estudiante podrá ser su propio tutor/a siempre y cuando sea mayor de edad y lo notifique antes del inicio del curso.
- 1.5. **Comunicación con el profesorado dentro de la plataforma.** Los profesores no responderán mensajes individuales enviados a través de la plataforma, ya que su función principal es impartir clases en los horarios establecidos. Cualquier duda, solicitud o situación académica deberá canalizarse exclusivamente por los medios oficiales de comunicación de CLASSVROOM®, señalados en el punto 1.6. Esta medida permite mantener el orden operativo del curso, respetar los tiempos del personal docente y asegurar una atención adecuada y trazable para todos los estudiantes.
- 1.6. **Medios oficiales de comunicación.** Para asuntos relacionados con acceso a clase, acceso a la plataforma, consultas sencillas sobre el curso o información general del examen, el estudiante y/o tutor(a) podrá comunicarse por WhatsApp o llamada telefónica, dentro de los horarios de atención establecidos. **Las solicitudes que requieran revisión, autorización o seguimiento por parte de áreas administrativas para revisión de situaciones académicas, aclaraciones formales o cualquier solicitud que deba quedar documentada, deberán enviarse exclusivamente por correo electrónico.** El equipo de atención no resolverá temas académicos, administrativos ni de contenido, pero canalizará cada solicitud al área correspondiente. Las solicitudes enviadas por correo electrónico serán atendidas dentro de un plazo de **48 a 72 horas hábiles**. Los medios oficiales de atención son los siguientes:
 - Correo electrónico: controlescolar@classvroom.mx
 - Número de WhatsApp: **(55) 1135 9929** [LV] 8:00-21:00H [SD] 9:00-15:00H
 - Números de oficina: **(55) 8190 4206 / (55) 8190 4207** [LV] 8:30-18:00H [S] 8:30-14:00H

Fuera del horario establecido, el tiempo de respuesta puede ser mayor o se dará respuesta al día hábil siguiente. Días feriados oficiales no hay atención. En periodos vacacionales el tiempo de respuesta puede ser mayor.

1.7. **Sobre la plática de inducción al curso (bienvenida).** Antes del inicio oficial del curso, CLASSVROOM® llevará a cabo una plática informativa en línea dirigida a todos los estudiantes y tutores asignados del grupo. Esta reunión tiene como objetivo brindar un primer acercamiento al entorno académico y proporcionar información esencial para el correcto desarrollo del curso. Durante esta sesión se abordarán temas fundamentales como:

- Los puntos más importantes del presente reglamento
- La dinámica general de las clases en vivo
- El uso básico de la plataforma educativa
- El rol del tutor(a) y los canales de comunicación institucional
- Características generales del examen

La asistencia a esta plática es altamente importante, ya que permite que estudiantes y tutores inicien el curso con claridad, entendimiento de sus responsabilidades y alineados con las normas de funcionamiento. Es el primer contacto oficial entre la institución, el grupo y las familias, y asegura que todos conozcan las herramientas, expectativas y reglas antes de la primera clase.

Actualización de datos de contacto. El estudiante y/o tutor(a) asignado deberán mantener actualizados sus datos de contacto durante todo el curso, incluyendo correo electrónico, número telefónico con acceso a WhatsApp y cualquier otro medio proporcionado para la comunicación institucional. En caso de cambio, pérdida de acceso, modificación o baja de alguno de estos medios, deberán notificarlo a CLASSVROOM® a la brevedad mediante los canales oficiales. CLASSVROOM® no será responsable por mensajes, avisos, reportes, alertas académicas, recordatorios de pago, notificaciones de acceso, comunicaciones sobre el desarrollo del curso o información relacionada con trámites externos que no sean recibidos oportunamente por falta de actualización de datos por parte del estudiante y/o tutor(a). La omisión en la actualización de esta información podrá afectar el seguimiento académico, la operación del curso o la preparación del estudiante para la aplicación del examen, sin que ello genere responsabilidad para la institución.

2. PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA

2.1. Se deberá ingresar puntualmente a cada una de las clases programadas para los días correspondientes. **Se otorgará una tolerancia máxima de 10 minutos para acceder a cada sesión. Una vez superado ese tiempo, no se permitirá el ingreso a la clase bajo ninguna circunstancia, independientemente del motivo.** Esto se debe a que no es posible verificar la veracidad de las razones argumentadas por cada estudiante, por lo que la norma se aplica de manera general y sin excepciones. **Se recomienda revisar con antelación el funcionamiento del equipo, la conexión a internet, la cámara y el micrófono, para asegurar el ingreso oportuno.** Si el estudiante no se conecta a la primera clase programada del día, podrá ingresar a la siguiente clase que le corresponda, siempre que lo haga en tiempo y forma conforme al horario establecido y dentro del periodo de tolerancia aplicable. Para efectos de este reglamento, deberá distinguirse entre "clase" y "hora de clase", ya que una clase puede tener una duración distinta dependiendo de la planeación académica del día. La inasistencia a una clase no impedirá necesariamente el ingreso a otra clase posterior, siempre que el estudiante cumpla con las condiciones de acceso, puntualidad, identificación y uso adecuado de la plataforma.

2.2. Si el estudiante falta a clases o permanece sin conexión a la plataforma por un periodo consecutivo mayor a 15 días sin aviso previo, y además no responde a los mensajes enviados por el área de seguimiento de CLASSVROOM®, el acceso a la plataforma será suspendido. Durante el periodo de suspensión, la cuenta del estudiante dejará de recibir la mensajería enviada por los profesores y los mensajes no podrán ser recuperados ni solicitados posteriormente, ya que la plataforma no almacena contenido para cuentas suspendidas.

Para reactivar el servicio, el tutor(a) deberá agendar una videollamada con el equipo de seguimiento, en la cual se revisará el aprovechamiento general del estudiante y se determinarán los pasos a seguir para su reincorporación.

Es importante que tanto el tutor(a) como el estudiante reconozcan que, al formar parte de un programa académico, su rol trasciende al de un cliente. **Aunque se trate de un servicio educativo de pago, esto no otorga la facultad de omitir o evadir las normas establecidas para el buen funcionamiento del curso.** Al integrarse a este programa, el estudiante y/o tutor(a) se comprometen a respetar las disposiciones académicas necesarias para el éxito del proceso formativo, como la disciplina, la constancia y el cumplimiento de las normas establecidas.

- 2.3. Se requiere que el estudiante ingrese al 90% de sus clases. Si dicho porcentaje no es alcanzado, se eliminará el descuento señalado en el apartado (*Ver Términos y condiciones apartado 7.2*) sobre la garantía escolar.
- 2.4. CLASSVROOM® podrá recibir notificaciones relacionadas con inasistencias por motivos personales, familiares, médicos, técnicos o de cualquier otra naturaleza; sin embargo, **dichas notificaciones no tendrán el efecto de justificar, borrar, reponer o eliminar la inasistencia registrada.** Es decir, **no serán justificables las inasistencias.** La institución mide el cumplimiento real del estudiante con base en su asistencia efectiva, conexión, permanencia y participación en clase, independientemente de que pueda comprender las distintas situaciones que hayan impedido su asistencia. **El estudiante y/o tutor(a) deberá considerar que los exámenes oficiales para los cuales se prepara el estudiante no contemplan ni compensan las circunstancias personales que hayan afectado su preparación.** Por ello, el registro académico reflejará el cumplimiento real del estudiante durante el curso.
- 2.5. En caso de que el estudiante atraviese una situación personal, familiar, médica o técnica que afecte su asistencia o desempeño, podrá informarlo a través del correo controlescolar@classvroom.mx para efectos de seguimiento académico y acompañamiento institucional. No obstante, dicha comunicación no modificará el registro de asistencia ni eliminará el impacto académico que la ausencia pueda generar. La falta de asistencia a clases implica pérdida de contenidos, participación y práctica, lo cual puede afectar directamente el rendimiento del estudiante y su porcentaje de éxito en el examen.
- 2.6. En caso de salir o abandonar la o las clases programadas del día, la plataforma registrará dichas acciones y dejará de contabilizar el tiempo correspondiente a dicha ausencia.
- 2.7. En caso de presentarse alguna incidencia técnica con la plataforma o con el equipo del estudiante durante el proceso de ingreso a la clase (por ejemplo: fallas de acceso, errores en la plataforma, problemas de red, cámara, micrófono, altavoces, batería del equipo o cierre accidental de la ventana de videollamada), **el estudiante deberá reportarla dentro del tiempo de tolerancia establecido (10 minutos posteriores al inicio de la clase)** a través de los canales oficiales de contacto. Al momento de reportar la situación, deberá proporcionar contexto claro sobre lo sucedido y, de ser posible, adjuntar capturas de pantalla u otra evidencia que permita agilizar la revisión del caso. Cuando el estudiante argumente problemas relacionados con su red, cámara, micrófono, altavoces o funcionamiento general del equipo, se recomienda realizar una prueba técnica desde el sitio de terceros <https://devicetest.teams.microsoft.com/> y enviar captura de pantalla del resultado correspondiente. Esta herramienta permite verificar el estado general del dispositivo, cámara, micrófono, altavoces y conexión. WhatsApp será el medio más rápido y efectivo para reportar este tipo de incidencias.
- Una vez superado el periodo de tolerancia sin haber recibido el reporte correspondiente, no se podrá habilitar el acceso a la sesión, ya que no hay forma de verificar lo ocurrido de manera retroactiva.** El envío de evidencia no garantiza la autorización de ingreso fuera de tiempo, la modificación del registro de asistencia o la reposición de la clase, pero permitirá a CLASSVROOM® contar con mayores elementos para revisar la incidencia reportada. La responsabilidad de contar con equipo funcional y conexión estable corresponde al estudiante. Esta medida garantiza la equidad en la aplicación de las reglas y la operatividad adecuada de las clases.
- 2.8. **Reconexión a una clase por fallas técnicas.** Si el estudiante ingresa a una clase y posteriormente presenta algún problema técnico, como falla de red, batería agotada del equipo, cierre accidental de la ventana de videollamada, interrupción del navegador o situación similar, **podrá reconectarse a la misma clase de forma automática siempre que utilice el mismo dispositivo, la misma red y el mismo usuario previamente identificado.** En caso de que el estudiante requiera reconectarse utilizando otro dispositivo permitido, otra red, otro usuario o cualquier parámetro distinto al utilizado al inicio de la sesión, CLASSVROOM® o el profesorado podrán realizar preguntas de control para verificar que efectivamente se trata del estudiante inscrito y que previamente se encontraba dentro

de la clase. Si dichos controles no son superados, podrá negarse el acceso a la clase correspondiente, con la finalidad de proteger la seguridad del grupo, evitar suplantaciones y mantener la trazabilidad de la asistencia.

3. EVALUACIONES (TAREAS, REPASOS Y EXÁMENES)

- 3.1. **Al inicio del curso se aplicará un examen diagnóstico.** Deberá contestarse en el periodo establecido mediante el aviso en la plataforma. Este examen no será considerado para la calificación global del curso.
- 3.2. **Las actividades (tareas, repasos, exámenes parciales y finales) están secuenciadas.** Esto implica que el estudiante no podrá avanzar en el contenido si deja incompleta alguna tarea, repaso o examen parcial.
- 3.3. **Las tareas y los repasos podrán realizarse hasta en dos intentos.** En el primer intento, la plataforma mostrará únicamente la calificación obtenida, sin revelar las respuestas correctas ni las explicaciones de los reactivos. Esta medida tiene como finalidad permitir que el estudiante identifique su nivel de desempeño inicial sin comprometer el proceso de aprendizaje, análisis y corrección personal. En el segundo intento de tareas y repasos, una vez concluida la actividad, el estudiante podrá visualizar las respuestas correctas junto con la explicación correspondiente de cada reactivo, con el objetivo de reforzar el aprendizaje y comprender los errores cometidos. Los exámenes tendrán un solo intento. Al finalizar el examen, la plataforma podrá mostrar las respuestas correctas y las explicaciones de los reactivos, conforme a la configuración académica establecida para dicha evaluación. En todos los casos, las preguntas y respuestas podrán cambiar de orden entre intentos o aplicaciones, según la configuración de la plataforma.
- 3.4. **Dudas, aclaraciones u observaciones sobre reactivos de la plataforma.** En caso de que el estudiante tenga alguna duda, aclaración, observación o reporte relacionado con algún reactivo disponible en la plataforma, deberá canalizarlo exclusivamente por correo electrónico a controlescolar@classvroom.mx. Para que la solicitud pueda ser revisada adecuadamente, el estudiante deberá adjuntar una captura de pantalla clara del reactivo correspondiente e indicar la asignatura, nombre o tipo de actividad y código de la actividad en la que se encuentra el reactivo. Las aclaraciones enviadas por otros medios, sin evidencia suficiente o sin los datos necesarios para identificar la actividad, podrán no ser atendidas hasta que la información sea completada. La revisión de un reactivo no implica necesariamente la modificación de la calificación, reapertura de intentos, reposición de actividades o ajuste automático en el promedio del estudiante. CLASSVROOM® analizará cada caso y, de ser procedente, realizará las correcciones o aclaraciones correspondientes conforme a sus criterios académicos internos.
- 3.5. Las tareas, repasos, exámenes parciales y finales serán asignados por los profesores mediante un mensaje enviado a través de la sección de comunicaciones de la plataforma. Dicho mensaje será recibido por el estudiante dentro de las primeras 24 horas posteriores a la impartición de la clase correspondiente, para garantizar la claridad y continuidad en el seguimiento académico.
- 3.6. Se tendrán que completar todas las tareas y/o repasos y/o exámenes parciales o finales asignados:
 - a) A más tardar el **DOMINGO** de cada semana (cursos cuyo horario se encuentra entre el lunes y el viernes).
 - b) A más tardar el **VIERNES** de cada semana (cursos cuyo horario es de fines de semana).

Después de dichos periodos (o en extensiones extraordinarias de acceso a la plataforma), el estudiante podrá realizar las actividades, pero su calificación ya no contará para el promedio final del curso.

- 3.7. Los videos explicativos son material opcional y adicional que ayudará al estudiante a comprender o reforzar los temas vistos en clase. El visualizarlos o no, no tendrá efecto en la calificación global del curso ni en la secuencia del contenido, pero sí se tendrá el registro de los videos terminados o sin iniciar.
- 3.8. Algunas materias se encuentran secuenciadas (o seriadas), lo que significa que deben cursarse en un orden específico. No es posible solicitar la apertura de una asignatura secuenciada a petición del estudiante, ya que su disponibilidad está sujeta al cumplimiento del avance académico establecido.

En caso de tratarse de una materia seriada, el estudiante deberá concluir la al 100% para poder acceder a la siguiente, sin excepción. Esta medida asegura la comprensión progresiva de los contenidos y el adecuado desarrollo del plan de estudios.

- 3.9. De no realizar las tareas, repasos y/o exámenes conforme sean asignados, el estudiante recibirá un mensaje de invitación para completarlos. En caso de omitir dicho aviso y no mostrar avance, se notificará al tutor(a) del desempeño del estudiante vía correo electrónico. En caso de reincidencia o falta de avance posterior a los avisos, el acceso a la plataforma podrá ser suspendido previo análisis de la situación particular. Esto en ningún caso implicará reembolso total o parcial, ya que se trata de normas para el buen funcionamiento del servicio.
- 3.10. **Exámenes generales.** A lo largo del curso, se aplicarán exámenes generales con el objetivo de evaluar el desempeño global del estudiante, incluso si no se han abordado aún todas las asignaturas del programa. Estos exámenes tienen un enfoque formativo, diseñado para medir el progreso académico del estudiante, prestando especial atención al incremento progresivo de su puntaje como indicador de avance. **La asignación de los exámenes generales estará a cargo de la Coordinación Académica, y se notificará mediante el documento “Horario semanal de clases”, el cual se adjunta cada semana a través de la sección de comunicaciones de la plataforma.** Los exámenes estarán disponibles en el apartado “Acceder a Contenidos”, y el estudiante contará con toda la semana para realizarlos dentro del plazo establecido. En caso de no completar el examen dentro del periodo correspondiente, podrá hacerlo de forma extemporánea, sin embargo, su calificación no será considerada para el promedio final del curso.

4. SEGUIMIENTO ACADÉMICO

- 4.1. **Seguimiento del estudiante.** El seguimiento académico consiste en una revisión periódica del avance del estudiante, considerando la realización de actividades (tareas), las calificaciones obtenidas y la asistencia a clase. En caso de identificarse bajo rendimiento, inasistencias recurrentes o falta de entrega de actividades, se enviará un mensaje de alerta al estudiante a través de la plataforma. Si no se observa una mejora o regularización en un periodo razonable, se notificará al tutor(a) asignado mediante correo electrónico, informando de la situación para que pueda brindarse acompañamiento oportuno.
- 4.2. **Indicador principal de desempeño académico: SCORE.** CLASSVROOM® podrá utilizar un indicador principal de desempeño académico denominado SCORE, el cual refleja el rendimiento general del estudiante durante el curso en una escala de 0 a 10. Este indicador tiene como finalidad brindar una referencia integral sobre el nivel de cumplimiento, constancia y aprovechamiento del estudiante, considerando distintos elementos de su proceso académico.

El SCORE se calcula tomando en cuenta los siguientes componentes: a) entrega de tareas y promedio obtenido en dichas tareas, con un peso del 70% sobre el indicador total; b) porcentaje de asistencia a clases en vivo, con un peso del 20% sobre el indicador total; y c) entrega de exámenes de simulación y promedio obtenido en dichos exámenes, con un peso del 10% sobre el indicador total.

El estudiante y su tutor(a) deberán comprender que este indicador es una herramienta de seguimiento académico y permite identificar riesgos en el desempeño del estudiante. Estar por debajo de 6.9 representa un riesgo muy alto de no aprobar el examen. Un SCORE entre 7.0 y 8.9 representa un riesgo medio, por lo que, aunque existe avance, el desempeño aún puede ser insuficiente para garantizar buenos resultados. Un SCORE de 9.0 o superior ubica al estudiante en un rango óptimo de desempeño y dentro del rango esperado de aprobación conforme a los parámetros internos de seguimiento académico de CLASSVROOM®.

El SCORE no constituye una garantía absoluta de ingreso, acreditación o resultado en el examen oficial, ya que este depende también de factores externos, personales y del desempeño del estudiante el día de la aplicación. Sin embargo, sí será considerado como un indicador relevante para el seguimiento académico, emisión de alertas, reportes y evaluación general del compromiso del estudiante durante el curso.

- 4.3. **Reportes académicos.** Los reportes académicos reflejan el estatus general del estudiante, incluyendo el desglose de actividades asignadas contra realizadas, las calificaciones máximas obtenidas en cada una, el historial de asistencia y conexión a la plataforma, así como los indicadores de desempeño académico que CLASSVROOM® utilice para dar seguimiento al avance del estudiante. CLASSVROOM® enviará reportes académicos de forma periódica al estudiante y al tutor(a) asignado, exclusivamente por correo electrónico, conforme al avance global del curso. Dichos reportes se emitirán aproximadamente cada 15% o 20% de avance general del programa, según la estructura académica, duración y planeación del curso.
- 4.4. **Envío restringido de reportes académicos.** Los reportes académicos únicamente serán enviados al correo electrónico del estudiante y al correo electrónico del tutor(a) asignado registrado en el sistema. No se emitirá información académica, estatus del estudiante, reportes, avances, calificaciones ni historial de asistencia a ninguna otra persona no autorizada, en cumplimiento con nuestras políticas de privacidad y manejo responsable de la información. Es responsabilidad del estudiante y/o tutor(a) mantener actualizado su correo electrónico, asegurarse de tener acceso vigente a la cuenta registrada, revisar periódicamente su bandeja de entrada, carpeta de spam o correo no deseado, y contar con espacio disponible para recibir archivos o comunicaciones institucionales. CLASSVROOM® no será responsable por reportes no recibidos, no leídos, rechazados por falta de espacio, enviados a correos incorrectos o no consultados oportunamente cuando los datos de contacto no hayan sido actualizados por el estudiante y/o tutor(a).
- 4.5. **Aclaraciones sobre reportes académicos.** Cualquier aclaración, duda o solicitud relacionada con el contenido de los reportes académicos deberá realizarse exclusivamente por correo electrónico a la dirección controlescolar@classvroom.mx. La solicitud deberá indicar claramente el nombre completo del estudiante, curso al que está inscrito y el punto específico del reporte que se desea aclarar, para facilitar su revisión. Las solicitudes de aclaración serán atendidas conforme a la disponibilidad operativa del área correspondiente. El envío de una aclaración no implica la modificación automática de calificaciones, asistencias, porcentajes, SCORE o cualquier otro indicador académico, ya que CLASSVROOM® revisará cada caso con base en los registros disponibles en la plataforma y en sus controles internos.

5. COMPORTAMIENTO Y DISCIPLINA

- 5.1. En el entorno de las clases en línea, es fundamental mantener un ambiente de respeto y cordialidad para garantizar una experiencia educativa óptima tanto para los estudiantes como para los docentes. **La interacción virtual, a pesar de ser mediada por una pantalla, no exime a los participantes de la necesidad de comportarse con profesionalismo y consideración hacia los demás.**
- 5.2. Se espera que los estudiantes participen activamente en las sesiones, manteniendo siempre una actitud respetuosa hacia sus compañeros y hacia el docente. Cualquier comportamiento que incite a la violencia, falte al respeto o atente contra la dignidad de algún miembro de la comunidad educativa será considerado una falta grave. Esto incluye, pero no se limita a, comentarios ofensivos, lenguaje inapropiado, acoso, o cualquier forma de discriminación.
- 5.3. En caso de incurrir en faltas de respeto o actos de violencia, ya sea verbal o escrita, a través de micrófonos, chats o cualquier otro medio de comunicación digital, se llevará a cabo un proceso de revisión exhaustiva de la situación particular. Este proceso implica la evaluación de la conducta del estudiante en el contexto del incidente, considerando el impacto en la dinámica de la clase, la reincidencia en comportamientos similares y la posible existencia de antecedentes.
- 5.4. Dependiendo de la gravedad del comportamiento, se aplicarán sanciones que pueden variar desde una amonestación verbal hasta la expulsión temporal o definitiva del curso. En los casos más severos, como la incitación al odio o agresiones explícitas, la institución se reserva el derecho de emitir la baja definitiva del estudiante, una vez agotados todos los canales de revisión y apelación correspondientes. Este proceso tiene como objetivo no solo sancionar, sino también corregir conductas inapropiadas, promoviendo el crecimiento personal y el respeto mutuo en el entorno educativo.

- 5.5. Todo estudiante y tutor(a) deberá mantener un uso respetuoso y apropiado del lenguaje al comunicarse a través de cualquier medio institucional, incluyendo la plataforma, correo electrónico, WhatsApp u otros canales oficiales de CLASSVROOM®. **No se tolerarán faltas de respeto, lenguaje ofensivo, comentarios inapropiados, agresivos o despectivos, sin importar el tema a tratar ni la circunstancia que motive el mensaje.** El respeto y la cordialidad son fundamentales para el funcionamiento armónico del entorno educativo. En casos graves o reiterados, el incumplimiento de esta norma podrá derivar en la baja definitiva del curso, sin que esto suponga en ningún momento un reembolso total o parcial del mismo, ya que la convivencia basada en el respeto mutuo y las buenas prácticas de comunicación es un pilar esencial de nuestra comunidad académica.
- 5.6. Es importante que los estudiantes comprendan que **el ambiente virtual no debe percibirse como un espacio sin consecuencias.** Las normas de convivencia que se aplican en las clases presenciales son igualmente válidas en las plataformas digitales. La responsabilidad, la empatía y la ética digital son competencias que se fomentan y exigen en este tipo de entornos educativos.
- 5.7. En coherencia con la importancia de mantener un ambiente de respeto y profesionalismo durante las clases en línea, se establece que el estudiante deberá presentarse completamente vestido y con una apariencia adecuada al momento de ingresar a la plataforma. Aunque el entorno virtual pueda ser percibido como más flexible en cuanto a la formalidad, sigue siendo esencial que los estudiantes mantengan una imagen que refleje el compromiso y la seriedad que exige un espacio educativo.
- 5.8. **Queda estrictamente prohibido que los estudiantes o tutores soliciten o intercambien con los profesores cualquier medio de contacto personal, incluyendo, pero no limitado a: número telefónico, dirección de correo electrónico, redes sociales, cuentas personales de mensajería o cualquier otro canal externo a los establecidos oficialmente por la institución.** Toda la comunicación entre estudiantes y docentes debe llevarse a cabo únicamente a través de las sesiones en vivo que es el espacio diseñado para consultar cualquier duda sobre el contenido de la asignatura.
- Esta medida garantiza la protección de la privacidad del profesorado, estudiantes y/o tutores, el orden institucional y la trazabilidad de las comunicaciones académicas. El incumplimiento de esta norma podrá derivar en sanciones como suspensión de la cuenta y baja definitiva del curso sin que esto implique algún reembolso total o parcial del servicio.
- 5.9. **CLASSVROOM® se reserva el derecho de admisión, permanencia y reincorporación de cualquier estudiante y/o tutor(a) que haya incurrido en conductas inapropiadas que atenten contra el respeto, la integridad o la sana convivencia dentro de la comunidad educativa. Esto incluye, pero no se limita a, faltas de respeto, lenguaje ofensivo, comportamientos agresivos o actitudes inapropiadas dirigidas a otros estudiantes, tutores, profesores, personal administrativo o de atención.**
- El incumplimiento de las normas de comportamiento y disciplina establecidas en este reglamento podrá ser motivo suficiente para que la institución deniegue el ingreso o la reincorporación al curso en futuras convocatorias, independientemente de la situación académica o administrativa del solicitante.

6. DINÁMICA DE CLASE DENTRO DE LA PLATAFORMA (CLASES EN VIVO)

- 6.1. **Uso obligatorio de la cámara durante las clases. Los estudiantes deberán mantener su cámara encendida y enfocada a su rostro en todo momento durante las clases en vivo.** Esta medida permite al profesorado identificar al estudiante, favorecer la interacción académica, verificar su permanencia en clase y dar seguimiento a su nivel de atención y participación. La cámara no deberá apuntar al techo, pared, escritorio, avatar, imagen fija, fondo sin presencia del estudiante o cualquier otro punto que impida ver claramente su rostro.
- El profesorado podrá expulsar de la sesión a cualquier estudiante que no mantenga la cámara encendida y dirigida a su rostro, sin que ello implique reposición de clase, reembolso o ajuste en la asistencia.** Si el estudiante necesita retirarse brevemente de su lugar por un lapso máximo aproximado de 5 a 10 minutos, podrá hacerlo sin apagar la cámara, procurando reincorporarse a la sesión lo antes posible. **Si se trata de una situación extraordinaria que requiera ausentarse por más tiempo, el estudiante deberá avisar al profesor por audio o**

chat dentro de la sesión y, adicionalmente, notificar a Coordinación a través de los medios oficiales. Si esta situación se repite, se emitirá una notificación al tutor(a) asignado. En caso de no contar con tutor(a), la notificación se realizará directamente al estudiante. **La reincidencia en no encender la cámara, mantenerla mal dirigida o ausentarse de forma reiterada durante las sesiones podrá derivar en la expulsión de las clases correspondientes.**

El estudiante deberá iniciar sesión y conectarse a la videollamada utilizando el perfil correspondiente al estudiante inscrito. Es indispensable que en la sesión aparezca, como mínimo, su nombre y un apellido, a fin de que el profesorado pueda identificarlo correctamente, dirigirse a él o ella durante la clase y registrar adecuadamente su participación. No se permitirá el uso de nombres genéricos, apodos, nombres de familiares, nombres de dispositivos, correos electrónicos no identificables o cualquier denominación que impida reconocer al estudiante. Durante las clases en vivo tampoco está permitido utilizar filtros, efectos visuales, máscaras, avatares, animaciones o cualquier herramienta que modifique, oculte o distorsione el rostro del estudiante. Únicamente se permitirá el uso de fondos de pantalla virtuales, siempre que estos sean adecuados, no distraigan al grupo y permitan observar claramente el rostro del estudiante en todo momento.

- 6.2. **Es responsabilidad del estudiante revisar horarios de clase, asignación de actividades, ejercicios y exámenes a través de la sección de comunicaciones de la plataforma.** Es esencial que los estudiantes se mantengan informados sobre sus horarios de clase semanal, avisos importantes y asignación de actividades ya que una adecuada organización es clave para el éxito académico. La falta de seguimiento de estas responsabilidades puede resultar en la pérdida de evaluaciones, entrega tardía de tareas y, como consecuencia, un impacto negativo en su desempeño general. El argumento de no estar al tanto de las fechas o actividades no será considerado una justificación válida para omisiones.
- 6.3. **Seguir las indicaciones sobre el uso de micrófonos.** El uso correcto del micrófono es fundamental para mantener un ambiente ordenado y sin interrupciones. Se espera que los estudiantes mantengan sus micrófonos en silencio cuando no estén participando activamente para evitar ruidos que puedan distraer a los demás. Ignorar esta indicación puede resultar en advertencias, la desactivación forzosa del micrófono por parte del docente o, en casos de reincidencia, ser removido temporalmente de la clase.
- 6.4. **Participación del estudiante durante la clase.** El estudiante deberá participar durante las clases en vivo cuando el profesor(a) lo solicite, ya sea respondiendo preguntas, resolviendo ejercicios, realizando intervenciones relacionadas con el tema o siguiendo las indicaciones académicas de la sesión. La participación permite al profesorado identificar dudas, nivel de comprensión y áreas de oportunidad del estudiante. En caso de negativa reiterada a participar, apatía constante, respuestas inadecuadas, malas contestaciones o actitudes que afecten la dinámica de clase, CLASSVROOM® podrá notificar la situación al tutor(a) asignado. En caso de no contar con tutor(a), la notificación se realizará directamente al estudiante. La actitud y disposición del estudiante podrán ser consideradas dentro del seguimiento académico general y, según la situación, CLASSVROOM® podrá determinar las medidas académicas o disciplinarias correspondientes.
- 6.5. **Evitar el uso de dispositivos o elementos que distraigan la clase.** El uso de teléfonos móviles, videojuegos, TV, filtros, efectos visuales u otros objetos o herramientas que no estén relacionados con la clase puede desviar la atención tanto del estudiante como de sus compañeros. Es importante que los estudiantes mantengan la atención en la sesión, mostrando respeto por el tiempo del docente y de sus compañeros. No cumplir con esta regla puede derivar en una llamada de atención y/o en la expulsión de la sesión.
- 6.6. **Está prohibido capturar imágenes o grabaciones sin autorización.** La privacidad y la protección de datos son aspectos cruciales en cualquier entorno educativo. Capturar imágenes, grabar sesiones o tomar capturas de pantalla sin el permiso explícito del docente o de los participantes constituye una falta grave. La violación de esta norma puede resultar en sanciones disciplinarias, que incluyen desde una advertencia formal hasta la suspensión o expulsión del curso, dependiendo de la gravedad del caso.
- 6.7. **Está prohibido asistir a clases en estado inconveniente: bajo el influjo del alcohol y/o alguna sustancia estupefaciente y/o resaca.** Asistir a clases bajo los efectos del alcohol o de sustancias que alteren el comportamiento no solo afecta el rendimiento académico, sino que también puede crear un ambiente incómodo

o inapropiado para los demás. Esta conducta será tratada con severidad, y podría llevar a la expulsión inmediata de la sesión, la notificación a los tutores o responsables, y en casos de reincidencia, la baja temporal o definitiva del curso.

- 6.8. **Prohibido fumar o consumir alimentos durante las clases en vivo.** Fumar (productos de tabaco o vapeadores) o consumir alimentos (excepto bebidas como agua, té o café) durante una clase en línea distrae tanto a quien lo hace como al resto de los participantes. Se espera que los estudiantes mantengan un comportamiento acorde a un ambiente formal de aprendizaje. Las comidas y otras actividades similares deben realizarse fuera de los tiempos de clase. La desobediencia a esta norma puede llevar a sanciones menores como advertencias, pero en caso de reincidencia, podrá ser expulsado de la sesión.
- 6.9. **Avisar en caso de tener que desconectarse antes de finalizar la clase.** La comunicación oportuna es clave para mantener la disciplina y la transparencia en la clase. Si un estudiante necesita desconectarse antes de que finalice la sesión, debe informar previamente al docente para evitar malentendidos. No seguir esta indicación podría implicar que se considere la ausencia injustificada y, en consecuencia, no se cuente la asistencia, afectando su récord académico.
- 6.10. **Uso individual de la cuenta, prohibición de suplantación y acceso de terceros.** La cuenta de acceso a la plataforma y a las clases en vivo es personal, individual e intransferible. Únicamente el estudiante inscrito podrá tomar las clases, ingresar a la plataforma, participar en la videollamada y utilizar sus credenciales. No está permitido que otra persona tome el curso en su lugar, ni que dos o más estudiantes utilicen la misma cuenta, equipo, sesión o videollamada. Cada estudiante deberá contar con su propia inscripción, cuenta de acceso y conexión individual. Si CLASSVROOM® detecta o presume suplantación de identidad, uso compartido de cuenta o acceso de terceros, podrá cerrar la sesión y suspender temporalmente el acceso a la plataforma y a las clases hasta que la situación sea aclarada. Si el estudiante es expulsado de una clase por incumplir el presente reglamento, deberá respetar la decisión del profesor, coordinación o personal autorizado. No podrá reincorporarse a la sesión en curso y dicha expulsión no generará derecho a reposición, reembolso o compensación.

7. SUSPENSIONES Y BAJAS ESCOLARES

- 7.1. Se podrá suspender temporalmente el acceso a la plataforma y a las clases y/o emitir una baja escolar definitiva por alguna de las siguientes razones:
- a) Si el estudiante falta a clases o permanece sin conexión a la plataforma por un periodo consecutivo mayor a 15 días sin aviso previo (Ver. 2.2)
 - b) De no realizar las actividades, tareas, repasos y/o exámenes conforme sean asignados (Ver 3.9)
 - c) Por comportamiento y/o disciplina inadecuados conforme al punto 5 de este reglamento.
 - d) Por tomar capturas de pantalla, fotografías, audios y/o videograbaciones de las clases en vivo sin autorización (Ver. 6.6)
 - e) Por asistir a clases en estado inconveniente (Ver. 6.7)
 - f) Por falsificar, sustraer o alterar documentación oficial, así como realizar cualquier acto fraudulento con ésta.
 - g) Por compartir los datos de acceso a la plataforma con terceros, permitir que otra persona tome el curso en lugar del estudiante inscrito, utilizar una misma cuenta para más de un estudiante, conectarse desde dispositivos no permitidos de forma reiterada o incumplir las reglas de identificación y cámara durante las clases en vivo.
 - h) Por no realizar los pagos establecidos en tiempo y forma.
 - i) Por no cumplir con los términos y condiciones establecidos para el servicio.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

CLASSVROOM EDUCACIÓN - PREPARACIÓN EXAMEN CENEVAL BACH

1. CARÁCTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

- 1.1. **Descripción.** Este curso en línea con clases en vivo está diseñado específicamente para preparar a los estudiantes para el examen único de acreditación del Bachillerato General aplicado por CENEVAL acuerdo 286 Bach. Debe entenderse como un apoyo académico complementario y un repaso estructurado de los contenidos vistos durante el bachillerato, con un enfoque exclusivo en los temas incluidos en la guía oficial del examen. El curso no sustituye la formación escolar previa, sino que la refuerza estratégicamente para maximizar el desempeño del estudiante en dicho examen.
- 1.2. **Modalidad y metodología.** El curso se imparte a través de una plataforma web con sesiones en vivo, en las que se trabajan de manera intensiva los contenidos clave del examen. Las clases se complementan con ejercicios prácticos constantes, evaluaciones por materia, evaluaciones generales y seguimiento detallado del progreso individual de cada estudiante.
- 1.3. **Estructura del curso.** A continuación, se describe la estructura y funcionamiento del curso.
 - a) Contenido. El contenido se organiza en 7 áreas: Pensamiento Matemático, Cultura Digital, Conciencia Histórica, Humanidades, Lengua y Comunicación, Ciencias Sociales y Ciencias Experimentales (este último alojando las asignaturas de Química, Física y Biología). Cada contenido está diseñado para fomentar la disciplina y constancia necesarias para el éxito, con actividades y ejercicios que refuerzan el aprendizaje y una ejercitación continua que asegura el dominio de los temas.
 - b) Orden de impartición de las asignaturas. Las asignaturas se imparten en un orden específico siguiendo una secuencia didáctica. El primer bloque conformado por Pensamiento Matemático, Ciencias Sociales, Lengua y comunicación y Química. El segundo, por Conciencia Histórica, Humanidades, Cultura Digital, Biología y Física. El orden puede cambiar para asignaturas no seriadas.
 - c) Duración. El curso cuenta con un mínimo de 120 horas de clase. En la estructura del curso ya se encuentran contemplados periodos vacacionales, días feriados oficiales y horas extra por cualquier situación extraordinaria. Normalmente, se cuenta con un periodo vacacional en *Semana Santa* y en la segunda mitad de diciembre.
- 1.4. El acceso del estudiante a la plataforma estará vigente únicamente durante el periodo que abarca su curso. **Una vez finalizado el curso, el estudiante ya no tendrá acceso al contenido disponible en la plataforma, incluyendo videos explicativos, materiales, mensajes y actividades.** La fecha oficial de finalización del curso será también la fecha en que se dará por concluido el acceso a la plataforma, sin posibilidad de extensión o reactivación posterior.
- 1.5. El curso no incluye asesorías adicionales de ninguna asignatura ni el acceso a talleres complementarios que puedan habilitarse durante el periodo del servicio. En caso de que un estudiante pierda una clase por causas ajenas a CLASSVROOM®, no será posible reponer las horas perdidas fuera del programa establecido, ya que el calendario y la estructura del curso están previamente definidos y organizados para su correcto desarrollo.

- 1.6. Si el estudiante y/o tutores desean solicitar asesorías adicionales para reforzar contenidos o recuperar sesiones, estas tendrán un costo extra y su impartición estará sujeta a la disponibilidad del profesorado en ese momento. Esta política busca mantener el orden operativo del curso y asegurar condiciones equitativas para todo el alumnado.
- 1.7. **Asignación, eliminación y/o cambios de tutor(a).** La figura del tutor(a) cumple un papel fundamental en el acompañamiento y seguimiento académico del estudiante. Su asignación está sujeta a condiciones específicas según la edad del estudiante, como se detalla a continuación:

a) Estudiantes menores de edad

- Es obligatorio que cuenten con un tutor(a) asignado desde antes del inicio del curso.
- Esta persona será responsable de recibir reportes, alertas académicas y mantener la comunicación con la institución.
- En caso de requerir un cambio de tutor(a), este solo podrá efectuarse si existe consentimiento por parte del tutor(a) actual, y la solicitud deberá realizarse por escrito al correo controlescolar@classvroom.mx.

b) Estudiantes mayores de edad

- Podrán decidir si desean contar con un tutor(a) al momento de la inscripción. Esta decisión deberá establecerse de forma clara antes del inicio del curso, y se mantendrá durante todo el ciclo.
- Si ya iniciado el curso se desea realizar una modificación en la asignación del tutor(a), será necesario que tanto el estudiante como el tutor(a) actual estén de acuerdo y presenten la solicitud formal por correo electrónico para su revisión.

Para la asignación o modificación del tutor(a), se deberán proporcionar los siguientes datos completos y actualizados:

- Nombre completo del tutor(a)
- Correo electrónico vigente
- Número telefónico con acceso a WhatsApp

La falta de actualización de esta información podrá afectar la entrega oportuna de reportes académicos, alertas de rendimiento y otras notificaciones importantes, siendo responsabilidad del estudiante y/o su tutor(a) mantener estos datos al día. Si el estudiante o tutor(a) cambian correo electrónico, número telefónico, acceso a WhatsApp o cualquier otro dato de contacto proporcionado durante la inscripción, deberán notificarlo a CLASSVROOM® a la brevedad mediante los canales oficiales. CLASSVROOM® no será responsable por mensajes, avisos, reportes, alertas académicas, recordatorios de pago, notificaciones de acceso, comunicaciones sobre el desarrollo del curso o información relacionada con trámites externos que no sean recibidos oportunamente por falta de actualización de datos por parte del estudiante y/o tutor(a).

- 1.8. El curso incluye adicionalmente a las horas de clase, acceso a la plataforma 24/7 hasta el día de finalización del curso, material digital descargable, seguimiento periódico del estudiante, evaluaciones a nivel asignatura y exámenes generales cuyo objetivo es simular el examen real.
- 1.9. **Requerimientos técnicos.** Para participar en el curso, es necesario contar con:
- Computadora de escritorio o laptop con acceso a internet. **No está permitido tomar clases desde teléfono celular ni tableta.**
 - Conexión a internet estable (preferiblemente con un ancho de banda mínimo de 60 Mbps).
 - Cámara web y micrófono funcionales para la participación activa en las clases en vivo.
 - Navegador actualizado (preferentemente Google Chrome).
 - Contar con una cuenta activa de correo electrónico (preferentemente de Gmail). El estudiante será quien reciba las claves de acceso a la plataforma por correo electrónico. No pueden ser enviadas por otro medio.

2. INSCRIPCIÓN Y ACCESO A LA PLATAFORMA

- 2.1. La inscripción al curso puede realizarse de tres maneras: a través de nuestra tienda en línea cuya dirección electrónica es <https://www.classvroom.mx/tienda-online/>, de forma presencial en nuestras oficinas o mediante los medios proporcionados por WhatsApp. Cada opción ofrece un proceso sencillo y accesible para garantizar que los estudiantes puedan unirse sin complicaciones.
- 2.2. **Inscripción en la tienda en línea.** Los interesados pueden inscribirse directamente a través de la tienda en línea en nuestro sitio web. El proceso es el siguiente:
1. Seleccionar el curso, horario y plan de pago deseado y agregarlo al carrito de compra.
 2. Completar los datos personales requeridos durante el proceso de pago.
 3. Elegir la forma de pago más conveniente (tarjeta de crédito/débito o pago en efectivo).
 4. Tras completar el pago, nuestro equipo de soporte y/o ventas se pondrá en contacto con el estudiante y/o tutor(a) para continuar con el proceso de registro al curso en un lapso de 24 horas hábiles.
 5. Al marcar la casilla "Acepto términos y condiciones" y realizar su compra en línea, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los términos y condiciones del servicio. Esta aceptación constituye un acuerdo legal vinculante entre el cliente y CLASSVROOM®, incluyendo políticas de uso, pagos, cancelaciones, responsabilidades y cualquier otro aspecto establecido en el documento correspondiente. Recomendamos revisar detalladamente el contenido antes de confirmar la compra.
- 2.3. **Inscripción presencial en nuestras oficinas.** Para aquellos que prefieren realizar la inscripción de manera presencial, ofrecemos atención en nuestras oficinas ubicadas en C. Vito Alessio Robles 68, Col. Florida, 01030, Álvaro Obregón, Ciudad de México, teniendo en cuenta que se deberá realizar una cita para ello. Se tomarán datos del estudiante y/o tutor(a) para realizar el registro al curso.
- 2.4. **Inscripción a través de WhatsApp.** Los interesados(as) también pueden inscribirse mediante nuestros medios de atención en WhatsApp. El procedimiento incluye contactar a nuestro equipo de soporte mediante el número de WhatsApp proporcionado y solicitar el medio de pago. Se deberá enviar el comprobante del pago correspondiente. Una vez acreditado el pago, se solicitarán los datos del estudiante y/o tutor(a) a través de un formulario y se proporcionarán las instrucciones para iniciar el servicio.
- 2.5. **Acceso a la plataforma, uso individual de cuenta y manejo de credenciales.** Los datos de acceso del usuario serán enviados al correo electrónico del estudiante entre 48 a 72 horas después de realizada la plática de inducción (bienvenida). Esta plática se lleva a cabo entre dos y tres días antes del inicio del curso y tiene como objetivo instruir a los estudiantes en el uso correcto de la plataforma. **Las credenciales proporcionadas son personales e intransferibles.** No se emitirán datos de acceso a dos usuarios distintos (correos electrónicos diferentes), ni se podrán crear cuentas duplicadas. Cada estudiante debe registrar un correo electrónico al que tenga acceso completo, ya que por ese medio se enviarán no solo sus datos de acceso, sino también notificaciones constantes sobre actividades, mensajes del profesorado y alertas académicas importantes. La persona que debe conectarse a la plataforma y a las clases en vivo es exclusivamente el estudiante inscrito; no está permitido que otra persona tome el curso en su lugar ni que más de un estudiante utilice la misma cuenta, equipo, sesión o videollamada. Cualquier intento de compartir las credenciales con terceros, permitir el acceso de una persona distinta al estudiante inscrito, utilizar la cuenta para más de un estudiante o participar en actos de suplantación de identidad puede llevar a la suspensión de la cuenta y del acceso a clases, conforme a nuestras políticas de seguridad. Es responsabilidad del estudiante mantener sus credenciales seguras y garantizar su uso correcto para no perder clases, actividades o información relevante. En caso de que el tutor(a) desee ingresar a la plataforma para dar seguimiento al estudiante, deberá solicitar los datos directamente al estudiante. La institución no podrá proporcionar accesos duplicados ni compartir credenciales con personas no autorizadas. Además, no es posible iniciar sesión de manera simultánea desde dos dispositivos, por lo que se sugiere que el tutor(a) acceda a la plataforma fuera del horario de clases para evitar interferencias con la sesión en vivo del estudiante.

En caso de problemas técnicos o pérdida de acceso, se debe contactar al equipo de soporte a través de los canales oficiales. Si solo se ha olvidado la contraseña, esta podrá recuperarse directamente desde la pantalla de inicio de sesión en app.classvroom.mx utilizando la opción "Olvidé mi clave".

3. REGISTRO, APLICACIÓN DEL EXAMEN Y CERTIFICACIÓN

- 3.1. **Aplicación del examen y emisión del certificado.** El curso está diseñado para preparar al estudiante para el examen que aplica y gestiona CENEVAL, el cual será aplicado únicamente de forma presencial en alguna de las sedes que dicha institución habilite en cada convocatoria. Las sedes disponibles dependerán del tipo de convocatoria: nacional o local (solo CDMX). Una vez que los resultados aprobatorios sean publicados por CENEVAL, se deberá realizar la solicitud de emisión del certificado a la SEP, enviando la documentación requerida por correo electrónico o directamente en la DGB. **El certificado será emitido directamente por la SEP entre 30 y 50 días hábiles después de realizada la solicitud.**
- 3.2. **Responsabilidad de registro.** El estudiante es el único responsable de realizar correctamente su proceso de registro para el examen, lo cual implica crear su cuenta en el sitio web oficial de CENEVAL y completar el registro en tiempo y forma, incluyendo la carga de los documentos solicitados. CLASSVROOM EDUCACIÓN no será responsable por errores, omisiones o cualquier inconveniente derivado del registro, ya que dicho proceso es exclusiva responsabilidad del sustentante.
- 3.3. **Requisitos para presentar el examen.** El estudiante deberá cumplir con los siguientes requisitos para su correcto registro al examen. Los documentos serán solicitados durante el proceso de registro digitalizados en formato PDF.

a) Para mayores de edad

- Clave Única de Registro de Población (CURP).
- Certificado de secundaria.
- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar o pasaporte).
- Carta de autenticidad del certificado de secundaria.

b) Para menores de edad

- Clave Única de Registro de Población (CURP) del menor de edad.
- Certificado de secundaria
- Carta de autenticidad del certificado de secundaria
- Identificación oficial vigente con fotografía del padre o tutor (credencial para votar o pasaporte).
- Carta responsiva del padre, madre o tutor(a) (llenada en computadora y con firma autógrafa).
- Documento que acredite la representación legal del sustentante menor de edad (acta de nacimiento o copia certificada del acta de tutela).

- 3.4. **Documentación para el día de la aplicación.** El día de la aplicación se deberá presentar los siguientes documentos en original y en buen estado para que se permita el acceso:

a) Sustentantes mayores de edad

- Identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar o pasaporte).
- Comprobante de registro al examen (CREX) firmado.

b) Sustentantes menores de edad

- Clave Única de Registro de Población (CURP) del menor de edad.
- Identificación oficial vigente con fotografía del padre o tutor (credencial para votar o pasaporte).
- Carta responsiva del padre, madre o tutor(a) (llenada en computadora y con firma autógrafa).
- Documento que acredite la representación legal del sustentante menor de edad (acta de nacimiento o copia certificada del acta de tutela).
- Comprobante de registro al examen (CREX) firmado.

- 3.5. **Revisión del estado de documentos.** Se deberá ingresar al **sitio señalado en el CREX** para verificar el estado de la de revisión de éstos. Si algún(os) documento(s) presenta(n) error, se deberá corregirlos en un plazo que no exceda de **cinco días hábiles**, a partir de la fecha en que el CENEVAL te haya notificado de tal situación, conforme a los comentarios que se señalen, hecho lo cual se deberá volver a cargarlo(s) para su revisión. **En caso de no corregirlos no se dará continuidad a la solicitud. La falta de corrección podría resultar en la cancelación del registro o la pérdida de la oportunidad de presentar el examen. CLASSVROOM EDUCACIÓN no se hace responsable por errores no corregidos a tiempo.**
- 3.6. **No registro o no presentación del examen.** CLASSVROOM EDUCACIÓN no será responsable si el estudiante no realiza correctamente su registro o no se presenta al examen en la fecha establecida, ya sea por falta de cupo, problemas de registro, enfermedad, situaciones personales, logística u otras causas. Si el estudiante no presenta el examen por cualquier causa, CLASSVROOM EDUCACIÓN no estará obligado a repetir la preparación, ya que habrá cumplido con la entrega del programa de estudios, acceso a materiales, clases en vivo y seguimiento académico conforme a lo pactado. La no presentación del examen es responsabilidad exclusiva del sustentante y no afecta el cumplimiento del servicio de preparación proporcionado por CLASSVROOM EDUCACIÓN.
- 3.7. **Convocatorias anuales.** CENEVAL realiza cinco convocatorias al año para la aplicación del examen. Existen sedes Foráneas y en la Ciudad de México. El estudiante y/o tutor/a debe consultar las fechas y sedes disponibles para asegurarse de su participación en la convocatoria de su preferencia: Nacional o en Ciudad de México.
- 3.8. **Forma de pago del examen.** El costo del examen será publicado de forma oficial en el sitio web <https://talento286.ceneval.edu.mx/bachillerato/>. El pago se realiza directamente en línea al final del proceso de registro o en las instituciones autorizadas referidas por dicha institución. **Los lugares en las sedes pueden saturarse debido a cupo limitado, por lo que se recomienda registrarse con anticipación.** La persona aspirante que no concluyó su registro o no realizó el pago de la cuota correspondiente, podrán realizar su registro nuevamente en otra fecha de aplicación autorizada. Las personas sustentantes que no se presenten en la fecha y sede programada tendrán que realizar nuevamente su registro y pagar la cuota de recuperación correspondiente para realizar sus evaluaciones en la fecha de aplicación que elijan. No existen reembolsos y la cuota del examen no podrá ser utilizada para una convocatoria posterior.
- 3.9. **Proceso de aprobación de las áreas de conocimiento.** Aquellos sustentantes que presenten el Examen Global y no acrediten una o dos áreas tienen dos oportunidades para poder acreditarlas; a esta evaluación se le denomina Examen de Área Temática del ACREDITA-BACH. Los sustentantes en esta situación deberán consultar la hoja individual de resultados en el espacio de Dictamen Global para saber si tienen o no derecho al examen de área temática o si deben repetir el examen global en caso de continuar interesados. A partir de la fecha de presentación del Examen Global, los sustentantes tienen un año para presentar, de acuerdo a las convocatorias publicadas y con el pago correspondiente, las dos evaluaciones a las que tienen derecho. El sustentante deberá revisar los costos asociados a la presentación del examen de área en el sitio web oficial de CENEVAL.
- 3.10. **Emisión del Certificado de Bachillerato.** La Dirección General de Bachillerato (DGB) es la autoridad educativa responsable de llevar a cabo el proceso de certificación del bachillerato, en el marco del Acuerdo 286. Las personas que hayan acreditado la evaluación y hayan realizado la carga de sus documentos en tiempo y forma en el sistema del CENEVAL, podrán solicitar la emisión de su certificado a la DGB entregando la solicitud, pago y documentos requeridos que se indican en el instructivo alojado en el sitio web de CENEVAL.

- 3.11. **Instructivos y materiales relacionados con el registro y certificación.** Los documentos necesarios para el examen (convocatoria, instructivo de registro, carga de documentos, sedes, emisión de certificado, etc.) están disponibles en el sitio oficial de CENEVAL <https://talento286.ceneval.edu.mx/bachillerato/>. Se recomienda al estudiante revisarlos antes de iniciar su registro.
- 3.12. CLASSVROOM EDUCACIÓN no tiene control, acceso ni relación operativa con el sistema de registro de CENEVAL ni con el proceso de emisión de certificados. Dichos sistemas son administrados exclusivamente por dichas instituciones, por lo que cualquier duda, aclaración, error en el registro o solicitud relacionada con el proceso de inscripción al examen deberá ser canalizada directamente con CENEVAL a través de los medios de contacto oficiales publicados en su sitio web.

4. CONDICIONES DE PAGO Y FACTURACIÓN

- 4.1. Contamos con tres planes de pago: Plan en parcialidades, plan en una exhibición y plan de pagos quincenales.
- a) Plan en parcialidades. En este plan se realiza el pago de la inscripción antes del inicio del curso. Posteriormente, se realizan pagos parciales cuya frecuencia y monto serán establecidos por las promociones y descuentos al momento de la contratación.
- b) Plan en una exhibición. Se refiere al pago total del curso (incluyendo el monto de inscripción).
- c) Plan en pagos quincenales. El plan de pagos quincenales establece que, una vez realizado el primer pago, el estudiante adquiere el compromiso de completar la totalidad de los pagos acordados. Este primer pago puede realizarse en cualquier momento previo al inicio del curso. A partir de esa fecha, los siguientes pagos deberán efectuarse de acuerdo con el siguiente calendario:
- **Primer pago:** Fecha flexible, en cualquier día antes del inicio del curso. Dependiendo de la temporada y de los descuentos y/o planes vigentes, el primer pago puede corresponder al pago de la primera quincena o al pago de la primera quincena más la inscripción.
 - **Pagos subsecuentes:** Se realizarán los días 3 y 17 de cada mes, consecutivamente inmediatamente después del primer pago y según lo señalado en el comprobante de pago emitido por correo electrónico por cada pago realizado.
- 4.2. **Compromiso de pago.** Es importante destacar que al realizar la inscripción, el pago total o el primer pago quincenal, el estudiante asume el compromiso de completar todos los pagos establecidos en el plan. **No se permiten cancelaciones ni reembolsos parciales una vez iniciado el curso**, independientemente de si el estudiante decide no continuar con las clases. Este compromiso es necesario para garantizar la estabilidad financiera del programa y la continuidad de los servicios ofrecidos. Adicionalmente, se debe considerar que nuestros grupos están limitados en cupo y que el lugar ocupado por el estudiante no se podrá ofrecer a alguien más ya iniciado el curso. (Ver. 6. *Políticas de reembolso, cancelaciones y/o transferencias de lugar*).
- 4.3. **Modalidades de pago aceptadas.** Cualquiera de los pagos por los servicios adquiridos puede realizarse mediante transferencia o depósito bancario, pago con cualquier tarjeta de crédito/débito respaldada por Visa, MasterCard o AMEX y/o en efectivo en nuestras oficinas o en tiendas de conveniencia o mediante nuestro sitio web o un enlace de pago proporcionado por medios electrónicos. Excepto los pagos quincenales, éstos solo se podrán realizar por transferencia electrónica a la cuenta proporcionada.
- 4.4. **Consecuencias de retraso en pagos.** El cumplimiento puntual de los pagos es esencial para garantizar el acceso continuo al servicio educativo. En caso de retraso en cualquiera de los pagos establecidos en el documento **comprobante de pago** (enviado por correo electrónico al estudiante y/o tutor/a), se aplicará una penalización del 15% semanal sobre el monto adeudado.

Si un pago no se realiza dentro de un plazo de 3 días naturales posteriores a la fecha establecida, el acceso a la plataforma y a las clases en vivo será suspendido automáticamente hasta que se regularice la situación.

Durante el periodo de suspensión, la cuenta del estudiante dejará de recibir la mensajería enviada por los profesores y los mensajes no podrán ser recuperados ni solicitados posteriormente, ya que la plataforma no almacena contenido para cuentas suspendidas.

Una vez realizado y acreditado el pago atrasado, la reactivación de la cuenta podrá demorar hasta 24 horas hábiles, dependiendo del momento en que se haya confirmado el pago. Si el pago se realiza fuera del horario de atención institucional, el estudiante y/o tutor(a) deberá comprender que la reactivación no podrá efectuarse de forma inmediata, y deberá esperar conforme a los plazos establecidos de activación administrativa.

- 4.5. **Restricción de acceso a nuevos servicios por adeudo previo.** CLASSVROOM® se reserva el derecho de negar la inscripción, admisión o acceso a cualquier nuevo curso, servicio o ciclo académico a estudiantes y/o tutores que mantengan pagos pendientes o adeudos relacionados con servicios anteriores. No podrá accederse a un segundo curso o programa si no se ha liquidado en su totalidad el pago correspondiente al servicio previo. Esta medida aplica independientemente del tipo de curso o modalidad, y busca garantizar la responsabilidad financiera y el cumplimiento de los compromisos adquiridos. La reincorporación o inscripción a nuevos servicios solo podrá gestionarse una vez que el adeudo haya sido saldado en su totalidad y confirmado por el área administrativa.
- 4.6. **Facturación.** Los estudiantes que requieran factura por el pago del servicio deberán solicitarla al momento de realizar su pago, proporcionando los datos fiscales correspondientes. **Las facturas solo se emitirán dentro del mes en el que se realiza el pago**, por lo que es responsabilidad del estudiante y/o tutor(es) hacer la solicitud en tiempo y forma. No se pueden generar facturas de pagos realizados en meses pasados ya que han sido generadas a público en general.

5. CAMBIOS DE GRUPO

- 5.1. **Solicitud de cambio de grupo antes del inicio del curso.** Los estudiantes y/o tutores podrán solicitar un cambio de grupo antes del inicio del curso, sin costo adicional, siempre y cuando exista disponibilidad de cupo en el grupo de interés. La asignación estará sujeta a confirmación por parte del equipo académico y administrativo. La solicitud debe enviarse por escrito al correo controlescolar@classvroom.mx.
- 5.2. **Tipos de cambio de grupo posteriores al inicio del curso.** En caso de solicitar un cambio de grupo una vez iniciado el curso, se considerarán únicamente las siguientes dos modalidades:
- a) Cambio a un grupo equivalente, es decir, que cuente con un nivel de avance y fecha de inicio similares al grupo original (desfase igual o menor al 10% de avance).
- b) Cambio a un grupo nuevo, cuya fecha de inicio sea posterior a la del grupo originalmente asignado.
- 5.3. **Impacto académico y garantía del curso.** Para los cambios hacia un **grupo equivalente**, el estudiante y/o tutor(a) deberá comprender que, si existe un desfase mayor al 10% en el avance académico entre ambos grupos, **la garantía del curso quedará anulada**, ya que no se estaría siguiendo la progresión pedagógica planificada desde el inicio. La imposibilidad de un cambio de grupo no implica ningún tipo de reembolso parcial o total. En el caso de cambios hacia un **grupo nuevo**, el estudiante o tutor(a) deberán entender de forma clara que estarán ocupando un lugar completamente nuevo en un grupo distinto. Ese lugar ya no podrá ser ofrecido a otro estudiante, lo que implica que la institución dejará de percibir el ingreso correspondiente a una nueva inscripción en ese grupo. Por esta razón, **deberá cubrirse un monto equivalente al 50% del costo total base del curso**, aun cuando por criterios de reserva de espacio y planificación interna el cobro completo del nuevo curso sería justificable. Este 50% se calculará con respecto al precio base del curso, sin aplicar promociones, descuentos u ofertas que estén vigentes al momento de la solicitud.
- 5.4. **Condiciones administrativas para el cambio a un grupo nuevo.** En todos los casos en los que el estudiante y/o tutor(a) solicite un cambio hacia un grupo nuevo (con fecha de inicio posterior), deberá cubrir un recargo

equivalente al 50% del costo total base del curso, independientemente del plan de pago seleccionado. A continuación, se detalla cómo se aplicará este monto adicional:

- *Pago en una sola exhibición:* Se deberá abonar el 50% adicional antes de realizar el cambio.
- *Plan en parcialidades:* Se recalcularán los montos restantes para incluir el 50% adicional. Alternativamente, el recargo podrá cubrirse como una parcialidad adicional, a más tardar 15 días después de la última pactada, siempre y cuando la fecha no exceda los 20 días naturales antes de la finalización del curso.
- *Plan quincenal:* Se ajustarán los pagos quincenales para que el monto adicional quede cubierto dentro del número de quincenas originalmente acordado.

5.5. **Procedimiento para solicitar el cambio.** Toda solicitud de cambio de grupo deberá realizarse por escrito mediante un correo enviado a controlescolar@classvroom.mx por parte del tutor(a) asignado, indicando de forma clara y justificada los motivos de la solicitud. La aprobación del cambio estará sujeta a evaluación, considerando la disponibilidad de cupo, situación académica del estudiante y cumplimiento de las disposiciones administrativas descritas.

6. POLÍTICAS DE REEMBOLSOS, CANCELACIONES Y/O TRANSFERENCIAS DE LUGAR

Entendemos que pueden surgir imprevistos que lleven a los estudiantes a reconsiderar su inscripción en el curso. Por ello, hemos establecido políticas claras de reembolsos y cancelaciones que equilibran las necesidades de los estudiantes con la viabilidad operativa de nuestro programa.

6.1. **Plazo máximo para solicitar reembolso.** Los reembolsos únicamente podrán **solicitarse hasta 10 días naturales antes de la fecha oficial de inicio del curso**. Para determinar si la solicitud fue presentada dentro del plazo establecido, se tomará como fecha válida el día en que la solicitud formal sea enviada por correo electrónico a facturacion@classvroom.mx por el tutor(a) asignado. En caso de que el estudiante no cuente con tutor(a) asignado y sea mayor de edad, la solicitud deberá ser enviada directamente por el estudiante. Una vez iniciado el periodo de 10 días naturales previos al inicio del curso, no procederá ningún tipo de reembolso total ni parcial, independientemente del plan de pago contratado, del motivo de cancelación, de la modalidad de inscripción o de cualquier circunstancia personal, familiar, académica o económica del estudiante y/o tutor(a).

6.2. **Reembolsos en plan de parcialidades.** Si el estudiante se encuentra inscrito bajo el plan de parcialidades y solicita el reembolso dentro del plazo permitido, únicamente podrá devolverse el 50% del pago realizado por concepto de inscripción. En caso de que, adicionalmente, se haya adelantado uno o más pagos parciales, podrá devolverse el 70% de dichos pagos parciales adelantados. La inscripción y los pagos parciales serán considerados de forma separada para efectos del cálculo del reembolso.

Reembolsos en plan de una exhibición. Si el estudiante realizó el pago total del curso en una sola exhibición y solicita el reembolso dentro del plazo permitido, únicamente podrá devolverse el 70% del monto total pagado. El 30% restante se retendrá por concepto de gastos administrativos, comisiones de plataformas de pago, reserva de lugar, gestión operativa y planeación del servicio.

6.3. **Reembolsos en plan quincenal.** Si el estudiante se encuentra inscrito bajo el plan de pagos quincenales y solicita el reembolso dentro del plazo permitido, únicamente podrá devolverse el 50% de la primera quincena pagada. En caso de que se hayan adelantado quincenas adicionales, podrá devolverse el 75% de esas quincenas restantes. La primera quincena y las quincenas posteriores serán consideradas de forma separada para efectos del cálculo del reembolso.

6.4. **Procedimiento para solicitar un reembolso.** Para solicitar un reembolso, el tutor(a) asignado deberá enviar una solicitud formal al correo facturacion@classvroom.mx, indicando el nombre completo del estudiante, curso contratado, grupo u horario, motivo de la solicitud y datos del pago realizado. Si el estudiante no cuenta con tutor(a) asignado y es mayor de edad, podrá realizar la solicitud directamente.

Los mensajes por WhatsApp, llamadas, conversaciones con asesores, redes sociales o cualquier otro medio distinto al correo señalado no serán considerados solicitud formal ni interrumpirán el plazo establecido. Una vez recibida la solicitud, CLASSVROOM® revisará su procedencia conforme al plan de pago contratado y a las condiciones de este apartado.

- 6.5. **Cambios y transferencias.** En lugar de un reembolso, el estudiante puede solicitar un cambio de fecha para tomar el curso en una edición futura (hasta 3 meses posteriores contados a partir de su baja) o transferir su lugar a otra persona para el mismo servicio o para algún otro considerando que si el otro servicio es de menor precio, no habrá devolución de diferencia alguna (no aplica el servicio de asesorías particulares). **Esta solicitud debe hacerse con al menos 10 días naturales antes del inicio del curso** y estará sujeta a la disponibilidad de cupos en futuras fechas. Si después de 3 meses no es reclamado un lugar en alguno de nuestros grupos, se tendrá que volver a realizar el pago completo por el servicio solicitado y, claramente, no existirá la posibilidad de un reembolso de ningún tipo del pago ya realizado. En lugar de un reembolso, el estudiante puede solicitar un cambio de fecha para tomar el curso en una edición futura (hasta 3 meses posteriores contados a partir de su baja) o transferir su lugar a otra persona para el mismo servicio o para algún otro considerando que si el otro servicio es de menor precio, no habrá devolución de diferencia alguna (no aplica el servicio de asesorías particulares).

7. POLÍTICAS DE GARANTÍA DE ACREDITACIÓN O INGRESO

Nuestro curso ha sido diseñado para maximizar las posibilidades de éxito de los estudiantes en el examen de acreditación del bachillerato – CENEVAL ACREDITA BACH. Entendemos la importancia de este objetivo, por lo que ofrecemos una garantía de repetición del curso en caso de que, cumpliendo con nuestras condiciones, el estudiante no logre alcanzar los aciertos necesarios en el examen.

- 7.1. **Condiciones para aplicar a la garantía.** Para acceder a la garantía de repetición del curso, el estudiante debe cumplir con los siguientes requisitos durante el proceso de preparación:

- Realización de tareas. El estudiante deberá completar al menos el **90% de las tareas, repasos, exámenes parciales, exámenes finales y generales**. Las actividades son un pilar fundamental en el proceso de ejercitación constante, por lo que su cumplimiento es crucial para evaluar el compromiso del estudiante.
- Asistencia y puntualidad. Se exige una **asistencia mínima del 90% a las clases en vivo**, además de cumplir con los horarios establecidos para las mismas. La puntualidad y la presencia regular son esenciales para aprovechar al máximo los contenidos y garantizar un progreso constante.
- Promedio mínimo: El estudiante deberá obtener un **promedio mínimo de 7.0** en las evaluaciones del curso. Este promedio refleja la comprensión de los temas y la capacidad de aplicarlos en situaciones de examen.
- Comprobante de presentación de examen. El estudiante y/o tutor(a) deberá proporcionar el comprobante, folio o boleta credencial que permita verificar la presentación del examen, a más tardar 10 días después de estar disponible en su cuenta de registro. Si el número proporcionado es incorrecto o no se entrega dentro del plazo indicado, la garantía no podrá aplicarse, ya que no se tendrá la certeza de que el estudiante presentó el examen.
- Reglamento y términos y condiciones firmados. La garantía solo será válida si el estudiante y/o tutor(a) ha aceptado y firmado tanto el reglamento interno del curso como el acuerdo de términos y condiciones establecidos.

- 7.2. **Procedimiento para aplicar la garantía.** En caso de que el estudiante **cumpla con todas las condiciones mencionadas en el punto anterior** y, aun así, no apruebe parcial o totalmente el examen, tendrá derecho a repetir el curso **para la convocatoria inmediata siguiente** sin costo. En caso de cumplir parcialmente con las condiciones, se tendrán los siguientes casos:

a) No se aprueban una o dos áreas temáticas y se encuentra en alguno de los siguientes casos:

	90% ASISTENCIA	90% ACTIVIDADES	7.0 PROMEDIO	PAGO A (SOC, HUM, CHIS, CD)	PAGO B (EXP, LyC, MATE)
CASO 1	SÍ	SÍ	SÍ	SIN COSTO	SIN COSTO
CASO 2	SÍ	SÍ	NO	\$700 MXN / MATERIA	\$1,000 MXN / MATERIA
CASO 3	SÍ	NO	NO	\$800 MXN / MATERIA	\$1,200 MXN / MATERIA
CASO 4	NO	NO	NO	\$900 MXN / MATERIA	\$1,400 MXN / MATERIA

b) No se aprueban 3 o más áreas temáticas (se presenta examen completo):

	90% ASISTENCIA	90% ACTIVIDADES	7.0 PROMEDIO	GARANTÍA
CASO 1	SÍ	SÍ	SÍ	SIN COSTO
CASO 2	SÍ	SÍ	NO	66% DESC. / PRECIO BASE*
CASO 3	SÍ	NO	NO	33% DESC. / PRECIO BASE*
CASO 4	NO	NO	NO	5% AD. A PLANES VIGENTES

*Precio base menor entre el monto de contratación y planes vigentes al solicitar la reinscripción.

7.3. **Limitación de la garantía en incorporaciones tardías y repetición del curso.** Para asegurar la equidad académica y la efectividad del proceso formativo, la garantía del curso no será válida en casos donde la incorporación del estudiante se realice una vez superado el 10% del avance global del programa.

Esto se debe a que el estudiante no habrá iniciado el curso en igualdad de condiciones respecto a sus compañeros, lo que implica no haber asistido a las primeras clases en vivo, no haber recibido la inducción al ritmo académico desde el inicio, ni haber participado en las primeras actividades fundamentales del curso. Asimismo, en caso de que el estudiante no apruebe el instrumento de evaluación final y sea necesario tomar nuevamente el curso completo, deberá cubrirse nuevamente el costo total del programa, sin excepción. Por lo tanto, cualquier solicitud de reembolso, extensión o reclamación basada en la garantía académica no podrá ser procesada si el ingreso se ha producido fuera del periodo recomendado, o si la no aprobación del curso obedece al incumplimiento de los requisitos académicos establecidos.

7.4. **Descargo de responsabilidad.** Es importante señalar que la garantía ofrecida por nuestro curso está sujeta a factores externos que escapan al control de la institución, por lo que no podemos garantizar resultados específicos en todos los casos. Aunque nuestro programa se basa en un método probado y en el seguimiento constante del progreso de los estudiantes, existen variables individuales y externas que pueden influir en los resultados finales. Entre los factores que pueden afectar el desempeño y que no son responsabilidad de la institución se incluyen, pero no se limitan a:

- **Esfuerzo personal del estudiante:** El compromiso, la dedicación y el nivel de esfuerzo que cada estudiante invierte en su preparación son determinantes para el éxito. La garantía asume que el estudiante sigue de manera diligente las recomendaciones y actividades del curso, lo cual es esencial para alcanzar los objetivos.
- **Cambios en los requisitos de ingreso:** Las instituciones que administran los exámenes de admisión pueden modificar sus criterios, requisitos o estructura del examen, lo cual puede impactar los resultados, independientemente de la preparación recibida en el curso.
- **Condiciones personales y contextuales:** Situaciones imprevistas como problemas de salud, cambios en la situación personal, presión social o limitaciones de tiempo pueden afectar el rendimiento del estudiante y su capacidad para cumplir con los compromisos del curso.
- **Factores durante la aplicación del examen:** Factores como nerviosismo, distracción al momento de contestar o dificultades para manejar el tiempo durante el examen pueden influir negativamente en el desempeño a pesar de una adecuada preparación. Estos factores están fuera del control del curso y pueden impactar los resultados.

Este descargo de responsabilidad asegura que, aunque nos esforzamos por ofrecer una formación integral y enfocada en el éxito, no podemos asumir la responsabilidad por los resultados cuando existen factores ajenos a la calidad del curso y al seguimiento ofrecido.

8. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE MATERIALES

8.1. El contenido del curso, incluyendo reactivos, materiales didácticos, exámenes, presentaciones y cualquier otro recurso proporcionado, es propiedad exclusiva de CLASSVROOM® y está protegido por las leyes de derechos de autor y propiedad intelectual. El acceso a este material se concede únicamente con fines educativos personales y no implica en ningún caso la cesión de derechos de propiedad sobre el mismo.

8.2. **Derechos de propiedad sobre el contenido del curso.** Todo el material proporcionado, tanto en formato digital como en cualquier otro medio, es de propiedad exclusiva de CLASSVROOM®. Esto incluye, pero no se limita a, videos de las clases en vivo, presentaciones, guías de estudio, exámenes y cualquier otro recurso proporcionado durante el curso. El uso de este material está restringido al estudiante inscrito y se prohíbe su uso fuera del ámbito educativo para el que fue destinado.

Excepción: los videos explicativos por tema son material totalmente opcional y sirve como referencia y bibliografía del temario. CLASSVROOM® no almacena, distribuye o comercializa dicho contenido; solo es compartido.

8.3. **Prohibición de reproducción, distribución o comercialización sin autorización.** Queda estrictamente prohibida la reproducción, distribución, transmisión, comercialización o cualquier otra forma de difusión de los materiales del curso sin la autorización expresa y por escrito de CLASSVROOM®. Cualquier intento de compartir los recursos con terceros, ya sea de manera gratuita o comercial, constituirá una violación a los derechos de propiedad intelectual y estará sujeta a acciones legales.

8.4. CLASSVROOM® se reserva el derecho de grabar las clases en línea con fines de control de calidad, mejora continua del servicio e implementación de buenas prácticas pedagógicas. Estas grabaciones también podrán ser utilizadas para verificar la asistencia y conexión de los estudiantes, así como respaldar la revisión de cualquier incidencia o situación particular ocurrida durante la clase. **El material será gestionado de forma confidencial y únicamente por el equipo académico y administrativo, y no podrá ser compartido con estudiantes ni tutores en ninguna circunstancia, sin excepción.**

Asimismo, nuestro curso no ofrece clases pregrabadas, ya que el modelo educativo de CLASSVROOM® está basado en clases en vivo, donde la participación activa del estudiante es clave para su aprendizaje. La existencia de grabaciones de respaldo puede generar desinterés o una falsa percepción de reposición automática, lo cual afecta directamente el compromiso, la disciplina y el aprovechamiento real del curso. Al inscribirse al curso, el estudiante y su tutor(a) aceptan y autorizan la posibilidad de ser parte incidental de dichas grabaciones, entendiendo que su finalidad es estrictamente institucional.

8.5. **Prohibición de grabar o compartir las sesiones en vivo sin consentimiento.** Las clases en vivo son un espacio de aprendizaje reservado para los estudiantes inscritos. Está terminantemente prohibido grabar, tomar capturas de pantalla o compartir el contenido de las sesiones en vivo sin el consentimiento previo y por escrito de CLASSVROOM®. Esta norma se extiende a cualquier medio de comunicación, incluyendo redes sociales, mensajería instantánea o plataformas de video.

8.6. **Consecuencias por incumplimiento de las políticas de propiedad intelectual.** El incumplimiento de estas políticas conllevará las siguientes consecuencias:

- Suspensión inmediata del acceso al curso. En caso de detectarse una violación a los derechos de propiedad intelectual, el estudiante perderá su acceso a la plataforma y a las clases en vivo de manera inmediata.
- Expulsión del curso sin derecho a reembolso. En situaciones graves o reincidentes, el estudiante será expulsado del curso sin posibilidad de reembolso, independientemente del progreso que haya alcanzado.

- Acciones legales. En los casos más graves, como la distribución o comercialización no autorizada del contenido, CLASSVROOM® se reserva el derecho de emprender acciones legales para proteger sus derechos de propiedad intelectual, incluyendo la exigencia de indemnizaciones y la imposición de sanciones legales.

Este punto tiene como objetivo proteger la integridad y el valor del curso, asegurando que los recursos proporcionados sean utilizados de manera responsable y respetuosa por parte de los estudiantes inscritos.

9. POLÍTICAS DE CONDUCTA Y COMPORTAMIENTO

9.1. Para asegurar un ambiente de aprendizaje respetuoso y productivo, se deben cumplir las siguientes normas durante las clases en vivo:

- **Uso de cámara y micrófono:** Es obligatorio mantener la cámara encendida y enfocada al rostro. El micrófono se deberá usar de manera adecuada, activándolo solo cuando sea necesario para intervenir, evitando ruidos que puedan interrumpir la clase.
- **Respeto a docentes y compañeros:** Se espera una conducta respetuosa en todo momento, tanto en la forma de expresarse como en las interacciones. Cualquier comportamiento que incite a la falta de respeto o agresión será sancionado conforme al *punto 5* del reglamento escolar.
- **Prohibición del uso de sustancias y normas de vestimenta:** Está prohibido asistir a clase bajo los efectos de sustancias, así como fumar o consumir alimentos durante las sesiones. Además, los estudiantes deben presentarse con vestimenta adecuada y respetuosa.
- **Consecuencias de conductas inapropiadas.** El incumplimiento de estas normas puede llevar a sanciones que van desde advertencias hasta la expulsión definitiva del curso, dependiendo de la gravedad de la falta y la reincidencia. (*Ver reglamento escolar apartado 5. Comportamiento y disciplina*).
- **Participación.** El estudiante deberá participar cuando el profesor(a) lo solicite, siguiendo las indicaciones académicas de la sesión con respeto y disposición. La negativa reiterada, apatía constante, respuestas inadecuadas o actitudes que afecten la dinámica de clase podrán ser consideradas dentro del seguimiento académico y disciplinario.

10. MODIFICACIONES Y CANCELACIÓN DEL CURSO POR PARTE DEL ORGANIZADOR

Nos reservamos el derecho de realizar ajustes en la planificación del curso para asegurar la calidad y continuidad de éste. Estas modificaciones se realizarán de manera excepcional y siempre buscando el beneficio de los estudiantes.

10.1. **Derecho a modificar el calendario, reprogramar clases o cambiar instructores.** El organizador se reserva el derecho de modificar el calendario del curso, horarios, reprogramar clases o asignar nuevos instructores en caso de que se presenten situaciones que lo requieran. Esto puede incluir, pero no se limita a, motivos de fuerza mayor, indisponibilidad de los docentes o cualquier otro imprevisto que afecte el desarrollo del curso.

En caso de cambios significativos, se notificará oportunamente a los estudiantes y se ofrecerán alternativas para asegurar la continuidad de su formación.

Adicionalmente, **especificamos que el inicio del curso podrá ser pospuesto de una o dos semanas** (por única ocasión) si el grupo no ha alcanzado el mínimo de cinco estudiantes para ser abierto o por ajustes en la estructura del curso que permitan una mejora en el servicio.

10.2. En caso de que un profesor se retrase, no pueda conectarse o sea necesario cancelar una sesión por causa de fuerza mayor, por situación atribuible al profesorado o por ajustes de la operación académica de CLASSVROOM®, la institución podrá utilizar las horas adicionales contempladas dentro de la planeación general del curso para subsanar dicha situación y cumplir con el programa académico ofrecido.

Estas horas extra forman parte de la estructura preventiva del curso y tienen como finalidad atender imprevistos, ajustes operativos o reposiciones necesarias sin afectar el cumplimiento global del servicio.

10.3. Cancelación del curso. El curso solo se cancelará en situaciones extremas, como la imposibilidad de iniciar con el servicio o de continuar con las clases debido a causas fuera del control del organizador. En caso de cancelación, se aplicarán las siguientes medidas:

- Si el curso se cancela por causas atribuibles al organizador antes de su inicio, se ofrecerá un reembolso total del monto pagado.
- Si la cancelación ocurre después del inicio del curso, se ofrecerá un reembolso proporcional al tiempo restante no cursado o se dará la opción de reprogramar las clases en fechas futuras sin costo adicional.
- Los reembolsos se procesarán en un plazo de hasta 30 días hábiles, y se emitirán utilizando los métodos que en ese caso resulten más adecuados y prácticos entre ellos transferencia bancaria o depósito a cuenta.

11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El organizador del curso se compromete a ofrecer un servicio de calidad y a mantener las plataformas operativas para el correcto desarrollo del curso. Sin embargo, existen factores que están fuera de nuestro control y que pueden impactar la experiencia del estudiante. A continuación, se detallan los límites de nuestra responsabilidad:

11.1. Problemas técnicos y de servicio. El organizador no será responsable por problemas técnicos que afecten la conectividad o el acceso a la plataforma, como fallas en la conexión a internet del estudiante, problemas con sus dispositivos, interrupciones de proveedores externos u otros incidentes similares. Si las interrupciones se deben a causas técnicas imputables al organizador, se procurará reprogramar las clases o extender los accesos para minimizar el impacto en los estudiantes.

11.2. Imposibilidad de completar el curso por causas atribuibles al estudiante y/o tutor(a). En situaciones excepcionales donde el estudiante no pueda completar el curso por motivos personales, de salud o cualquier otra circunstancia fuera del control del organizador, no se otorgarán reembolsos ni compensaciones adicionales.

El organizador, no obstante, podrá ofrecer opciones para reprogramar o retomar el curso en futuras ediciones, sujeto a disponibilidad y aplicando las políticas vigentes de pago.

11.3. Factores externos imprevisibles. El organizador no asume responsabilidad alguna en caso de eventos o circunstancias externas que puedan afectar el desarrollo del curso o los exámenes para los cuales los estudiantes se están preparando. Estos factores pueden incluir, pero no se limitan a:

- Pandemias, epidemias o cualquier emergencia sanitaria.
- Situaciones políticas, sociales o de seguridad que imposibiliten la realización de las actividades programadas.
- Desaparición de instrumentos de evaluación o modificaciones sustanciales en la estructura de los exámenes.
- Desaparición, aplazamiento o modificación por parte de las instituciones aplicadoras y/o evaluadoras.
- Desastres naturales como terremotos, huracanes, inundaciones, entre otros.

En caso de que alguno de estos factores imposibilite la realización del curso o la aplicación del examen, el organizador se reserva el derecho de tomar las medidas pertinentes, tales como reprogramación, cancelación o ajustes en el curso, sin que esto implique la obligación de reembolsar los montos pagados.

Asimismo, el estudiante y/o tutor(a) deberá comprender que la responsabilidad de CLASSVROOM® se limita exclusivamente a la impartición del curso contratado, y no incluye la organización, ejecución ni continuidad de los exámenes oficiales o convocatorias externas.

Por lo tanto, si una institución aplicadora aplaza, modifica o elimina un examen o convocatoria, esto no generará derecho a reembolsos, clases adicionales, ni a la incorporación del estudiante a un nuevo grupo en fechas posteriores.

12. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

La inscripción y participación en el curso implica la aceptación expresa de los términos y condiciones aquí descritos. Es responsabilidad del estudiante y/o tutor(a) leer detenidamente cada punto antes de proceder con su inscripción, ya que, al completar el proceso de registro, se considerará que el estudiante ha aceptado todas las políticas, normas y directrices establecidas.

12.1. Consentimiento expreso. Durante el proceso de inscripción, ya sea en la tienda en línea, de manera presencial o a través de WhatsApp, el estudiante y/o tutor(a) deberá confirmar su aceptación de los términos y condiciones mediante una casilla de verificación, firma o declaración explícita, según el medio de inscripción utilizado. Sin esta aceptación, no se permitirá el inicio del curso ni el acceso a la plataforma.

12.2. Firma del reglamento y términos adicionales. El estudiante y/o tutor(a) deberá firmar electrónicamente, con una casilla de verificación o en físico el reglamento del curso y los términos y condiciones antes del inicio de las clases. Esta firma será requerida como evidencia de que ha leído, comprendido y aceptado todas las políticas y responsabilidades que conlleva participar en el curso.

12.3. Actualización de términos y condiciones. El organizador se reserva el derecho de actualizar o modificar los términos y condiciones en cualquier momento. En caso de cambios importantes, se notificará a los estudiantes y/o tutores a través de los medios de contacto proporcionados durante la inscripción. La continuidad en el curso después de dicha notificación implicará la aceptación de los nuevos términos.

Este apartado asegura que la aceptación de los términos y condiciones es un paso fundamental para inscribirse y participar en el curso, proporcionando un marco claro y transparente para todas las partes involucradas.

13. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El organizador del curso está comprometido con la protección de los datos personales de los estudiantes y/o tutores y con el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de privacidad. A continuación, se describen los principios y procedimientos que rigen el tratamiento de la información recopilada.

13.1. Recopilación y uso de datos personales. Al inscribirse en el curso, se solicitarán ciertos datos personales del estudiante, tales como nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección y, en algunos casos, información financiera para procesar los pagos. Esta información será utilizada exclusivamente para los siguientes fines:

- Gestionar el acceso y participación en el curso.
- Proveer soporte técnico y administrativo.
- Enviar notificaciones relevantes sobre el curso (horarios, cambios, recordatorios).
- Emitir facturas y gestionar transacciones financieras.

- 13.2. **Confidencialidad y seguridad de la información.** El organizador garantiza que los datos personales proporcionados por los estudiantes serán tratados con la máxima confidencialidad y seguridad. La información no será compartida, vendida ni distribuida a terceros sin el consentimiento expreso del estudiante, padre o tutor(a), salvo en los casos previstos por la ley o cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones contractuales (por ejemplo, con plataformas de pago).
- 13.3. **Almacenamiento y protección de datos.** Los datos personales se almacenarán en sistemas seguros que cuentan con medidas de protección contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida. Solo el personal autorizado tendrá acceso a dicha información, y únicamente para los fines específicos del curso.
- 13.4. **Uso de datos personales.** Los datos personales se utilizarán exclusivamente para la gestión y desarrollo del curso, así como para la comunicación con los estudiantes en relación con su progreso, actividades y servicios adicionales. Ocasionalmente podrán ser enviados mensajes con beneficios durante el curso o posterior a la culminación del servicio, como publicidad o promociones relacionadas a nuestros cursos.
- 13.5. **Derechos del estudiante sobre sus datos.** El estudiante tiene derecho a acceder, rectificar o solicitar la eliminación de sus datos personales en cualquier momento. Para ejercer estos derechos, deberá ponerse en contacto con el organizador a través de los canales oficiales indicados en <https://classvroom.mx/politica-privacidad/>

14. DISPOSICIONES FINALES

Este reglamento y los términos y condiciones aquí establecidos tienen como objetivo regular la relación entre los estudiantes y el organizador del curso, garantizando un ambiente de aprendizaje estructurado, justo y eficiente. Sin embargo, entendemos que pueden surgir situaciones no contempladas en este documento.

- 14.1. **Casos no previstos.** Cualquier caso o situación que no esté expresamente prevista en este documento quedará a consideración de las autoridades escolares y será resuelto según su criterio, buscando siempre el bienestar y la equidad para todos los involucrados.
- 14.2. **Interpretación de las disposiciones.** La interpretación de las disposiciones de este reglamento corresponde exclusivamente al organizador del curso. Cualquier duda o controversia respecto a su aplicación será resuelta por las autoridades competentes, considerando el espíritu de las normas aquí establecidas.
- 14.3. **Aceptación de las disposiciones.** La inscripción y participación en el curso implica la aceptación plena de todas las disposiciones contenidas en este documento, así como de cualquier modificación o actualización que se realice en el futuro, siempre y cuando estas se comuniquen de manera oportuna a los estudiantes. Estas disposiciones finales aseguran que haya un marco de referencia para cualquier situación no prevista, así como claridad en la aplicación e interpretación de las normas.
- 14.4. **Prevalencia ante contradicciones.** En caso de existir contradicciones, ambigüedades o discrepancias entre el presente documento de Términos y Condiciones y cualquier otro tipo de comunicación emitida por medios informales o no oficiales (incluyendo, pero no limitado a: mensajes de WhatsApp, redes sociales, publicaciones informativas o correspondencia verbal o escrita por parte de asesores), prevalecerá lo establecido en este documento. La validez de este acuerdo se sustenta en su naturaleza contractual y en su aceptación expresa por parte del estudiante y/o tutor(a) durante el proceso de inscripción. Cualquier excepción o ajuste a lo dispuesto en este documento deberá ser confirmado por escrito y de forma oficial por CLASSVROOM® mediante los canales institucionales correspondientes.