| CÓDIGO | VERSIÓN | VIGENTE DESDE |
|---|---|---|
| **PTH-TS-16** | **v9-2026-11** | **24 de noviembre de 2026** |

Adriana Marcela Beltrán Garzón · «Psicotalento Humano» · NIT 1014194968-8 · Matrícula mercantil n.º 03273211 de la Cámara de Comercio de Bogotá · Domicilio: Bogotá D.C., Colombia

# Términos y condiciones del servicio «Asesoría Express»

Este documento tiene dos partes. **Primero, los términos comunes a todos los servicios** (secciones 1 a 15): son iguales para toda mentoría, asesoría y paquete. **Después, lo exclusivo de este servicio**: sesiones, plazos, entregables, ajustes y condiciones especiales, que es lo único que cambia. Complementan los Términos y condiciones (PTH-LEG-01) y la Política de tratamiento de datos personales (PTH-LEG-02). Léelos antes de comprar: al confirmar tu compra, los aceptas.

> Ir directo a lo exclusivo de este servicio · Los términos comunes también están en /terminos/servicios.

## 1. Partes y modalidad

- **Prestadora:** Adriana Marcela Beltrán Garzón, persona natural comerciante que opera como «Psicotalento Humano», NIT 1014194968-8, Matrícula mercantil n.º 03273211 de la Cámara de Comercio de Bogotá, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia (Ley 1480 de 2011, art. 50, lit. a). Correo para notificaciones y reclamos: adriana.beltran@psicotalentohumano.com. La dirección de notificación judicial es la inscrita en el registro mercantil (RUES) y se suministra por correo a quien la solicite.
- **Persona usuaria:** quien compra el servicio y figura en la confirmación de compra. Cuando lo contratas como destinataria final, eres consumidora y Psicotalento Humano es proveedora (Ley 1480 de 2011, art. 5, nums. 3 y 11).
- **Modalidad:** todos los servicios se prestan 1 a 1 y 100 % en línea, por Google Meet, con coordinación por WhatsApp o correo electrónico. Necesitas conexión estable a internet, cámara y micrófono.
- **Documentos que forman parte del contrato:** estos términos comunes, lo exclusivo del servicio que compras, los Términos y condiciones (PTH-LEG-01) y la Política de tratamiento de datos personales (PTH-LEG-02). Si hay diferencias, priman primero lo exclusivo del servicio, luego estos términos comunes y, por último, los términos generales.

## 2. Cómo se contrata, precio y pago

- **Venta a distancia y comercio electrónico:** el sitio publica la oferta, pero no tiene botón ni pasarela de pago. La compra se acuerda con Adriana por mensajes de datos (formulario y chat del sitio, correo electrónico y WhatsApp), que tienen plena validez y fuerza probatoria (Ley 527 de 1999, arts. 5, 10 y 14). Por ser una venta a distancia, aplican los deberes de los artículos 46 y 50 de la Ley 1480 de 2011.
- **Resumen antes de pagar:** Adriana te envía por escrito el resumen de la compra (servicio, precio total, forma y medio de pago, y enlace a estos términos). Puedes pedir correcciones o desistir sin costo antes de pagar, y tu aceptación debe ser expresa, inequívoca y verificable; el silencio nunca se toma como aceptación (Ley 1480 de 2011, art. 50, lit. d, y art. 43, num. 9).
- **Cuándo queda celebrado el contrato:** cuando pagas el valor del resumen y Adriana verifica el pago y te lo confirma por escrito. A más tardar el día calendario siguiente a recibir tu comprobante te envía un acuse de recibo con el servicio, el valor exacto y el medio de pago (Ley 1480 de 2011, art. 50, lit. d). Desde esa confirmación corren los plazos del retracto y del servicio.
- **Precio:** el publicado en la página del servicio al momento de la compra, en pesos colombianos y como valor total (Ley 1480 de 2011, art. 26). Psicotalento Humano no es responsable de IVA, así que no se cobra IVA. El único costo adicional posible es el que cobre tu propia entidad financiera. Si un precio publicado tiene un error evidente, te lo informamos antes de recibir tu pago; si ya pagaste, se respeta el precio anunciado (art. 26).
- **Medios de pago:** en Colombia, Bre-B, link de pago ePayco (tarjeta de crédito o débito, o efectivo en puntos físicos), Nequi, Daviplata o transferencia a la cuenta de ahorros BBVA; desde el exterior, PayPal, Western Union o transferencia internacional a la cuenta de ahorros BBVA. Los números de cuenta y los demás datos para pagar los envía Adriana en privado, desde su correo o su WhatsApp oficiales; nunca te pediremos claves, códigos de verificación ni datos completos de tarjetas.
- **Comprobante y sin cuotas:** sin el comprobante de pago no se puede verificar el pago ni iniciar el servicio. No hay pagos en cuotas ni separación de cupos, salvo el pago en dos partes que Adriana puede ofrecer en las mentorías, según sus términos particulares.
- **Aceptación y prueba:** aceptas estos términos al pagar el valor del resumen y al marcar la casilla del formulario de compra o al confirmarlos por WhatsApp o correo. Psicotalento Humano conserva el resumen, tu aceptación (con fecha, hora y versión del documento), el comprobante y la confirmación como prueba de la compra, en soporte duradero (Ley 1480 de 2011, art. 50, lit. e; Ley 527 de 1999, arts. 10 y 14).

## 3. Si estás fuera de Colombia

- **Servicio en línea:** el servicio se presta por videollamada desde Bogotá D.C., Colombia, y se ofrece desde cualquier país. Las sesiones se agendan en hora de Colombia (UTC−5, sin cambio de horario); Adriana te confirma la hora equivalente en tu zona. Los textos del servicio y de estos documentos están en español, que prevalece sobre cualquier traducción.

- **Precio en dólares (USD):** se calcula desde el precio en pesos con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) vigente, certificada por la Superintendencia Financiera de Colombia, e incluye las comisiones de la plataforma de pago y de conversión de moneda. Como la TRM cambia a diario, el valor en USD es orientativo: el exacto es el del resumen que te envía Adriana antes de que pagues.
- **Costos e impuestos fuera de Colombia:** si pagas por Western Union o transferencia internacional, los costos de tu banco, de la agencia y de los bancos intermediarios, y la tasa de cambio de tu banco o tarjeta, son tuyos. Cualquier impuesto, retención o recargo que tu país imponga a tu pago corre por tu cuenta. Psicotalento Humano no cobra IVA colombiano.
- **Ley aplicable y jurisdicción:** este contrato se rige por la ley colombiana. Para reclamar son competentes la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de funciones jurisdiccionales, o los jueces de la República (Ley 1480 de 2011, arts. 56 a 58; Ley 1564 de 2012, art. 24, num. 1). Nada de esto te priva de la protección de las normas imperativas de consumo de tu país de residencia habitual, ni del derecho a acudir a su autoridad o a sus jueces cuando esa ley te lo reconozca. Si tu ley te da un derecho mayor que el de estos términos, conservas el mayor.
- **Retracto y garantía:** el derecho de retracto y la garantía legal de la Ley 1480 de 2011 aplican igual a quien paga desde el exterior (secciones 11 y 12).
- **Datos personales:** para prestarte el servicio, tus datos pueden ser transmitidos o transferidos a proveedores tecnológicos con servidores fuera de Colombia (Cloudflare, Supabase, Google y, con tu consentimiento, Microsoft). Se hace conforme a la Ley 1581 de 2012, art. 26, y al Decreto 1074 de 2015, arts. 2.2.2.25.5.1 y 2.2.2.25.5.2, como explica la sección 12 de la política de datos; su Anexo A recoge los derechos adicionales que te dan otras leyes, como el RGPD europeo.

## 4. Persona beneficiaria, regalos y mayoría de edad

- **Una sola persona beneficiaria:** Todo lo incluido en cada servicio (sesiones, entregables y acompañamiento) se presta a una sola persona beneficiaria: quien lo compra o la persona a quien se lo regala. No se puede repartir entre varias personas ni tomar una parte una persona y otra parte otra. La persona beneficiaria se define al iniciar y no cambia a mitad del proceso.
- **Regalos:** puedes comprar un servicio para otra persona. Si es un regalo, la persona beneficiaria acepta estos mismos términos y la política de datos al iniciar, y el plazo empieza a contar desde su primera sesión, que debe agendarse dentro de los 3 meses siguientes a la confirmación del pago; si no se agenda en ese tiempo, el plazo empieza a contar al vencer esos 3 meses. El derecho de retracto lo ejerce quien compró (Ley 1480 de 2011, art. 47).
- **Mayoría de edad:** los servicios son para personas mayores de 18 años (Ley 27 de 1977, art. 1), incluidos estudiantes y recién egresados. Si la persona beneficiaria es menor de edad, el servicio lo contrata su madre, su padre o su representante legal, que autoriza el tratamiento de sus datos y puede acompañar las sesiones (Código Civil, art. 1504, modificado por la Ley 1996 de 2019, art. 57; Ley 1581 de 2012, art. 7; Decreto 1074 de 2015, art. 2.2.2.25.2.9). Si descubrimos que se contrató con datos de un menor sin esa autorización, el servicio se suspende hasta obtenerla.

## 5. Plazos del servicio

- **Inicio del plazo:** el día en que Adriana te confirma la compra por escrito (o, en un regalo, como explica la sección 4).
- **Plazo normal y plazo máximo:** están en lo exclusivo de cada servicio. El plazo máximo cubre reprogramaciones y eventualidades: dentro de él deben tomarse todas las sesiones y pedirse los ajustes.
- **Vencido el plazo máximo:** las sesiones no tomadas por causas atribuibles a ti y los ajustes no pedidos se pierden y el servicio se da por terminado. Esta regla no aplica a lo que Adriana no haya prestado por su culpa o por fuerza mayor, que se repone o se reembolsa (sección 12); no limita tu garantía legal ni tu derecho a lo pagado por lo no ejecutado (Ley 1480 de 2011, art. 43, nums. 1 y 5).
- **Fuerza mayor o caso fortuito acreditados** (por ejemplo, una hospitalización): el plazo se suspende mientras dure el hecho, hasta por 8 semanas adicionales (Código Civil, art. 64).

## 6. Lo que debes entregar y veracidad

- **Insumos a tiempo:** los documentos o datos que exige cada servicio (se listan en lo exclusivo) deben llegar a más tardar 48 horas antes de la sesión, salvo que se indique otro plazo. Si no llegan, Adriana puede hacer la sesión con lo disponible o reprogramarla; esa reprogramación cuenta para tu límite (sección 7) y los plazos de entrega de Adriana empiezan cuando la información esté completa.
- **Veracidad:** la información debe ser verdadera. Adriana no incluirá en tus documentos datos falsos, títulos o experiencias inexistentes ni certificados adulterados. Si incluyes datos de terceros, como tus referencias, declaras contar con su autorización (Ley 1581 de 2012, arts. 9 y 12).
- **Acceso a tus cuentas (LinkedIn y portales de empleo):** tus cuentas son tuyas. Para crear, actualizar u optimizar tu cuenta de LinkedIn, o para registrarte en portales de empleo, Adriana necesita entrar a la cuenta con tu usuario (o correo) y tu contraseña, para trabajar tanto el perfil como la configuración interna. Solo lo hace si tú se los compartes, por el canal privado que acuerden; los usa únicamente para prestarte ese servicio, no los guarda después de la entrega ni los comparte con nadie, y no publica, envía mensajes ni se postula en tu nombre. Al entregar, cierra sesión y te recomienda cambiar la contraseña. Los códigos de verificación los apruebas tú. Si prefieres no compartir tu contraseña, el trabajo se hace contigo, con pantalla compartida, y tú escribes tus datos de acceso (Ley 1581 de 2012, art. 4, lits. g y h: seguridad y confidencialidad).

## 7. Agenda, puntualidad y reprogramaciones

- **Agenda:** después de confirmar el pago, Adriana te contacta para acordar las fechas. Las sesiones se hacen **de martes a viernes**, según su disponibilidad; los lunes no hay sesiones, porque Adriana los dedica a crear y editar contenido.

- **Tolerancia de llegada:** la de cada servicio está en lo exclusivo (20 minutos en las sesiones de una hora). A los 10 minutos sin que te conectes, Adriana te escribe por WhatsApp para avisarte que ya está en la sala. Si te conectas dentro de la tolerancia, la sesión se hace en el tiempo restante y termina a la hora acordada; pasada la tolerancia sin conectarte, la sesión no se realiza, porque cada sesión necesita que estés disponible entre 55 y 60 minutos, y se aplica la sección 8.
- **Reprogramación sin costo:** avisando con al menos 24 horas de anticipación por WhatsApp o correo, puedes reprogramar cada sesión hasta 2 veces sin costo.
- **Desde la tercera reprogramación de una misma sesión:** como mueve la agenda de Adriana, ella decide si la acepta. Si la acepta, puede cobrar un recargo de hasta el 15 % del valor de la sesión (el precio pagado dividido por el número de sesiones; si el servicio es de una sola sesión, el precio pagado), que se paga antes de agendar. Si no la acepta, la sesión se considera tomada. Es una cláusula penal pactada de forma expresa, proporcional e informada antes de la compra (Código Civil, arts. 1592 y siguientes), que no se aplica cuando la reprogramación se debe a Adriana, a una falla técnica o a fuerza mayor.
- **Reprogramaciones de Adriana:** te avisa con la mayor anticipación posible y propone nueva fecha sin costo; no cuentan para tu límite y extienden el plazo máximo por el mismo tiempo. Si ella no se conecta a una sesión acordada, la sesión se repite sin costo o, si prefieres, se te reembolsa su valor proporcional.
- **Fallas técnicas:** si una falla técnica de cualquiera de las partes impide hacer o terminar la sesión, la sesión o su parte pendiente se reprograma sin costo y sin contar para el límite.

## 8. Inasistencia y falta de respuesta

- **Inasistencia:** si no te conectas, o avisas con menos de 24 horas de anticipación, la sesión se considera tomada, salvo fuerza mayor o caso fortuito acreditados (Código Civil, art. 64).
- **Falta de respuesta:** si dejas de responder para agendar o para entregar información, recibirás avisos por WhatsApp y correo a los 7 y a los 14 días.
- **Cierre por falta de respuesta:** si a los 30 días (aproximadamente un mes) del primer mensaje sin respuesta sigues sin contestar, sin entregar la información pedida ni avisar qué pasó, el servicio se cierra: lo prestado se da por prestado y lo pendiente por tu falta de respuesta se pierde, **sin reembolso**.

- **Retomar un servicio cerrado:** el proceso no se retoma como si nada hubiera pasado. Para reactivarlo pagas un **valor de reactivación**; si no lo pagas, el servicio sigue cerrado, sin ningún otro cargo. Al pagarlo, las sesiones pendientes se agendan de nuevo con el plazo máximo del servicio, contado desde ese pago. El valor se calcula sobre lo que pagaste por el servicio, se cierra hacia arriba a una cifra terminada en 900 y depende del tiempo que haya pasado desde el cierre:
  - **Hasta 3 meses:** el 15 % de lo que pagaste, con un mínimo de $69.900, y retomas donde quedó. Por ejemplo, en un servicio de$774.900, serían $116.900.
  - **Más de 3 y hasta 6 meses:** el 30 % de lo que pagaste, con un mínimo de $69.900 (en el mismo ejemplo,$232.900). Como tu información ya no es la misma (experiencia, cargo objetivo, vacantes, mercado), incluye una sesión de actualización antes de continuar.
  - **Más de 6 meses:** el servicio vence y ya no se puede reactivar; si quieres retomarlo, lo adquieres de nuevo al precio vigente.
- **Si te pasa algo, avisa:** si por salud, trabajo, un viaje u otra razón no puedes seguir por un tiempo, escríbele a Adriana antes de que se cumpla el mes: el servicio se puede pausar dentro del plazo máximo o, si hay fuerza mayor o caso fortuito acreditados, suspender el plazo (sección 5), sin costo.

## 9. Ajustes y propiedad intelectual

- **Cómo se piden los ajustes** (si el servicio los incluye; cuántos, en lo exclusivo): envías una sola lista consolidada de observaciones dentro de los 10 días hábiles siguientes a la entrega, y Adriana entrega la versión ajustada dentro de los 3 días hábiles siguientes. Si no envías observaciones en ese plazo, el ajuste incluido se da por no solicitado; el silencio no equivale a aceptar el entregable ni afecta tu garantía legal (Ley 1480 de 2011, art. 43, nums. 7 y 9).
- **Qué no es un ajuste:** los cambios de fondo, como un nuevo cargo objetivo o información que no se entregó a tiempo, pueden cotizarse aparte.
- **Propiedad intelectual:** tus entregables (tu hoja de vida, tus textos de LinkedIn) puedes usarlos libremente y sin límite de tiempo en tu vida profesional. Las metodologías, formatos, plantillas y materiales de Psicotalento Humano conservan su protección y se te entregan con licencia de uso personal (Ley 23 de 1982; Decisión Andina 351 de 1993). No los redistribuyas ni los comercialices.

## 10. Acompañamiento por WhatsApp y comunicaciones

- **Seguimiento por WhatsApp:** todo servicio incluye seguimiento por WhatsApp durante su vigencia. Adriana responde según su disponibilidad: si está en sesión o con la agenda llena, te responde apenas pueda. No es un canal de emergencias.
- **Horario de atención:** Adriana trabaja y responde mensajes **de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.** (hora de Colombia). Los sábados, domingos y festivos no trabaja: lo que escribas esos días o fuera de ese horario se responde el siguiente día hábil.

- **Canales oficiales:** Adriana solo te escribe desde su correo adriana.beltran@psicotalentohumano.com y desde su WhatsApp oficial +57 313 861 4580.
- **Mensajes del servicio y mensajes comerciales:** los mensajes necesarios para prestarte el servicio (agenda, pagos, entregables) no son publicidad y se envían en el horario de atención (lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m.). El contenido, las novedades y las ofertas solo se envían si lo autorizas con la casilla opcional y separada, por el canal autorizado y también solo de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., dentro de lo que permite la Ley 2300 de 2023, art. 3 (nunca domingos ni festivos). Puedes darte de baja en cualquier momento.

## 11. Derecho de retracto

- **Derecho (Ley 1480 de 2011, art. 47):** como la compra es una venta a distancia, puedes retractarte dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la celebración del contrato (la confirmación de la compra), con solo avisar por correo o WhatsApp, sin explicar el motivo.
- **Devolución (Ley 1480 de 2011, art. 47, modificado por la Ley 2439 de 2024):** te devolvemos **todas las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones**, en máximo **15 días calendario** desde que ejerces el derecho y nos das los datos correctos y completos que se necesitan para devolverte el dinero. Aplicamos la suma al instrumento o medio de pago que usaste o al medio que acordemos, y antes te informamos las opciones disponibles (art. 47, inciso final; Ley 2439 de 2024, art. 5).
- **Excepción (Ley 1480 de 2011, art. 47, num. 1):** no hay retracto si la prestación del servicio ya comenzó con tu acuerdo, por ejemplo si ya se hizo la primera sesión o se entregó un avance. Ese acuerdo no se presume: si pides empezar antes de que venzan los 5 días, Adriana te recuerda por escrito que pierdes el retracto y solo empieza cuando lo confirmas por escrito (Ley 1480 de 2011, art. 43, num. 9). Mientras el servicio no haya empezado, el retracto sigue vigente.

## 12. Reembolsos, garantía y reversión del pago

- **Si Psicotalento Humano no puede prestar el servicio** (por ejemplo, por fuerza mayor prolongada o enfermedad de Adriana): te ofrece nuevas fechas y, si no las aceptas o no es posible continuar, te reembolsa el valor total si no había empezado o el valor proporcional de lo no prestado si ya había empezado (en mentorías y paquetes, sobre el precio que pagaste), en máximo 15 días calendario (Ley 1480 de 2011, art. 43, num. 5, y art. 50, lit. h).
- **Garantía legal (Ley 1480 de 2011, arts. 7, 8 y 11):** en estos servicios, de obligaciones de medio, la garantía cubre las condiciones de calidad de la prestación, no el resultado. Si una sesión o un entregable no se prestó como se describe en la página del servicio, reclámalo dentro de los30 días calendario siguientes a la sesión o a la entrega (término de garantía que anunciamos, art. 8): se repite o se ajusta sin costo y, si no es posible, se te devuelve el valor correspondiente.

- **Si cancelas después del plazo de retracto:** antes de la primera sesión no se reembolsa el pago, pero puedes aplicarlo a otro servicio de igual o mayor valor pagando la diferencia, o cederlo a otra persona avisando antes de la primera sesión (la cesión es completa). Con el servicio ya iniciado, las sesiones que no tomes por causas atribuibles a ti no se reembolsan. Lo que Adriana no haya prestado por su culpa se rige por los párrafos anteriores y por la garantía, que esta regla no limita.
- **Qué no da lugar a reembolso:** no conseguir empleo o no avanzar en un proceso de selección, las decisiones de las empresas y no entregar a tiempo la información necesaria.
- **Cómo se pagan los reembolsos:** por el mismo medio de pago cuando es posible o, si no, por transferencia a una cuenta a tu nombre, sin descuentos, dentro de los 15 días calendario siguientes a su aprobación o al ejercicio del retracto.
- **Reversión del pago (Ley 1480 de 2011, art. 51; Decreto 1074 de 2015, arts. 2.2.2.51.1 a 2.2.2.51.14):** si pagaste con tarjeta de crédito, débito u otro instrumento de pago electrónico por una compra a distancia, puedes pedirla en casos de fraude, operación no solicitada, servicio no prestado o que no corresponde a lo contratado o es defectuoso. Presenta la queja a Psicotalento Humano dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a conocer el hecho (art. 2.2.2.51.4) y avisa al emisor del instrumento de pago, que cuenta con quince (15) días hábiles con los demás participantes para hacerla efectiva (art. 2.2.2.51.8). Solo aplica cuando Psicotalento Humano y la entidad emisora del instrumento están domiciliadas en Colombia (art. 2.2.2.51.1, par. 1) y no cubre pagos por canales presenciales. Los pagos por Bre-B, transferencia, billeteras, Western Union o PayPal siguen las reglas de esa entidad o plataforma; en todo caso conservas el retracto, la garantía y los reembolsos de estos términos.

## 13. Naturaleza del servicio, IA, grabaciones y responsabilidad

- **Mentoría y asesoría, no atención clínica:** los servicios son de mentoría y asesoría en empleabilidad. No son atención psicológica clínica, psicoterapia, evaluación diagnóstica ni asesoría jurídica, tributaria o migratoria. Aunque Adriana es psicóloga, aquí actúa como mentora de empleabilidad. Si necesitas apoyo emocional o en salud mental, consulta a un profesional de la salud; en Colombia puedes llamar a la Línea 106 (salud mental, las 24 horas) o, en una emergencia, al 123.
- **No garantizan un empleo:** la obligación de Psicotalento Humano es de medio, no de resultado: prestarte estrategia, herramientas y acompañamiento con diligencia y calidad (Código Civil, art. 1604). Nadie puede garantizar entrevistas, un empleo, un ascenso o un salario: las decisiones de contratación son de las empresas.
- **No es una agencia de empleo:** Psicotalento Humano no presta servicios de gestión y colocación de empleo (Ley 1636 de 2013), no intermedia vacantes, no se postula en tu nombre ni envía tu hoja de vida a empresas.
- **Independencia profesional:** Adriana presta el servicio con autonomía técnica, sin subordinación ni relación laboral con la persona usuaria, conforme a la ética de su profesión (Ley 1090 de 2006, art. 2). Tú decides si sigues sus recomendaciones.

- **Adriana IA:** es un asistente con inteligencia artificial, no Adriana en persona; puede equivocarse y no da orientación psicológica clínica. Lo que valen son el precio, las condiciones y el alcance publicados en el sitio y los que Adriana te confirme por escrito antes de pagar. Las decisiones sobre tu servicio las toma Adriana, nunca el asistente.
- **Sesiones por Google Meet, grabación y transcripción:** las sesiones se **graban y se transcriben** solo con herramientas de Google (Google Meet y Gemini, en la cuenta de Google Workspace de Psicotalento Humano). Son el insumo de tu servicio: le permiten a Adriana tomar notas precisas, redactar tu hoja de vida o tu perfil con tus propias palabras y que no se le pase ningún detalle.**Tu autorización la das en Google Meet:** antes de grabar o de tomar notas automáticas, Google Meet te pide en pantalla que lo aceptes, y solo con tu aceptación se activan. La transcripción se hace junto con la grabación, y Meet te avisa en pantalla mientras está activa. Esa aceptación es tu autorización previa, expresa e informada para ese único fin, y vale igual para todos los servicios y sin importar desde qué país te conectes (Ley 1581 de 2012, arts. 4, 9 y 12; Decreto 1377 de 2013, art. 7). La invitación a la sesión también te lo avisa. Si no aceptas, Adriana detiene la grabación, la transcripción y las notas, y sigues en la sesión, sin que cambie el servicio; también puedes pedirle que las detenga en cualquier momento. Si entras por teléfono, Meet no muestra esa pantalla: en ese caso vale lo que aceptaste en estos términos, y si no quieres que se grabe, díselo a Adriana y ella la detiene. Las grabaciones y transcripciones son confidenciales: no se comparten ni se publican sin tu autorización previa y por escrito, y se conservan como material de trabajo (sección 14), salvo que pidas antes su supresión. Tú no puedes grabar las sesiones sin autorización de Adriana.
- **Inteligencia artificial como apoyo, no como reemplazo:** Adriana hace personalmente tu servicio: el análisis, la redacción, las recomendaciones y las decisiones de tu proceso son suyos. Cuando termina su trabajo, puede apoyarse en herramientas de inteligencia artificial como ChatGPT (OpenAI), Gemini (Google) y Claude (Anthropic) para complementarlo: revisar que esté alineado con lo que se habló en las sesiones, con sus notas y con las transcripciones, y que no se le pase ningún detalle. La IA no hace el trabajo ni reemplaza el criterio, la experiencia y el trato humano de Adriana. Para eso usa solo la información necesaria, como explica la política de datos.
- **Confidencialidad:** lo que compartes es confidencial y se usa solo para prestarte el servicio (Ley 1090 de 2006, art. 2). Solo se entrega información cuando lo exige una autoridad competente o es necesario para proteger tu vida o la de otras personas.
- **Limitación de responsabilidad:** en la medida que lo permite la ley, Psicotalento Humano no responde por las decisiones de contratación de las empresas, por los efectos de información falsa o incompleta que entregues, por fallas de servicios de terceros (Google Meet, WhatsApp, bancos) ni por hechos de fuerza mayor. Esta limitación no cubre el dolo ni la culpa grave, ni la garantía legal ni los derechos irrenunciables que te reconoce la Ley 1480 de 2011 (arts. 4, 42 y 43, nums. 1 y 2).

## 14. Datos personales

- **Responsable y autorización:** Psicotalento Humano trata tus datos como responsable, con tu autorización previa, expresa e informada (Ley 1581 de 2012, arts. 9 y 12), para prestarte el servicio, verificar el pago, atender garantías y cumplir obligaciones contables y tributarias. Contratar un servicio nunca depende de que aceptes recibir publicidad.
- **Tus derechos:** conocer, actualizar, rectificar y suprimir tus datos, pedir prueba de la autorización, revocarla, acceder gratis y quejarte ante la Superintendencia de Industria y Comercio (Ley 1581 de 2012, art. 8). Escribe a adriana.beltran@psicotalentohumano.com: las consultas se responden en máximo 10 días hábiles (art. 14) y los reclamos en máximo 15 días hábiles (art. 15). Quien contrata y quien recibe el servicio son titulares de sus propios datos.
- **Datos sensibles y de menores:** no los pedimos. Si compartes alguno por iniciativa propia, se usa solo para adaptar la orientación y puedes pedir que se borre (Ley 1581 de 2012, arts. 5, 6 y 7).
- **Conservación:** el material de trabajo se conserva durante el servicio y hasta 24 meses después, salvo que pidas antes su supresión; los soportes contables, 10 años (Ley 962 de 2005, art. 28). Las reglas completas están en la política de datos.

## 15. Normas aplicables, reclamos y prelación

- **Ley aplicable:** estos términos se rigen por la ley colombiana, en especial la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), la Ley 2439 de 2024, la Ley 527 de 1999, la Ley 1581 de 2012, el Código Civil y el Código de Comercio.
- **Normas de orden público y cláusulas abusivas:** las normas de protección al consumidor son de orden público y se interpretan de la forma más favorable al consumidor (Ley 1480 de 2011, art. 4). Ninguna cláusula de estos términos limita los derechos que la ley te reconoce: las cláusulas abusivas son ineficaces de pleno derecho (arts. 42 y 43), y si una se declara ineficaz, el resto del contrato sigue vigente (art. 44).
- **Sin cambios unilaterales:** estas condiciones no se modifican unilateralmente durante un servicio ya contratado (Ley 1480 de 2011, art. 38). Las nuevas versiones se aplican a las compras posteriores; tu servicio se rige por la versión que aceptaste, registrada con tu consentimiento.
- **Reclamos:** escribe a adriana.beltran@psicotalentohumano.com o al WhatsApp +57 313 861 4580, con tu nombre, contacto, el servicio, los hechos y lo que solicitas. Confirmamos el recibo y respondemos de fondo en máximo 15 días hábiles. La autoridad de protección al consumidor es la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co); la reclamación directa es el paso previo a la acción de protección al consumidor (Ley 1480 de 2011, art. 58).
- **Prelación:** lo exclusivo del servicio prevalece sobre estos términos comunes y estos sobre los Términos y condiciones generales, sin que ninguno reduzca los derechos irrenunciables del consumidor.

★ LO EXCLUSIVO DE ESTE SERVICIO PTH-TS-16

## Asesoría Express

**Qué es:** Sesión breve para resolver un único tema puntual y urgente de empleabilidad (por ejemplo, una respuesta de entrevista o una postulación).

### Sesiones

| N.º | Sesión | Duración |
|---|---|---|
| 1 | Sesión express sobre un tema puntual | 30 minutos |

**Total:** 1 sesión de 30 minutos. Una sesión de 30 minutos, que se agenda según la disponibilidad de Adriana.

### Plazos y puntualidad

- **Plazo normal:** 1 semana.
- **Plazo máximo:** 3 semanas, contados desde el inicio del servicio.
- **Tolerancia de llegada:** 10 minutos.

### Lo que debes entregar y cuándo

- El tema puntual y los documentos relacionados, a más tardar 24 horas antes de la sesión.

### Entregables y ajustes

- La orientación se da durante la sesión. No incluye entregable escrito ni revisión de documentos fuera de la sesión.
- **Ajustes:** este servicio no incluye rondas de ajustes porque su resultado se entrega durante la sesión.

### Lo que este servicio no incluye

- Más de un tema por sesión ni tiempo adicional a los 30 minutos.

---

**Fin del documento PTH-TS-16 · v9-2026-11.**

La versión vigente es la publicada en www.psicotalentohumano.com/terminos/servicios/asesoria-express. Este documento se acepta por medios electrónicos, que tienen plena validez y fuerza probatoria (Ley 527 de 1999). Contacto: adriana.beltran@psicotalentohumano.com · WhatsApp +57 313 861 4580.