



POLÍTICA DE CAMBIOS, CANCELACIONES Y GARANTÍAS

Adopta, adapta y comparte

Versión: 1.0

Última actualización: Julio 2026

Introducción

En B-humano entendemos que todo proyecto puede evolucionar durante su desarrollo. Por ello, hemos establecido lineamientos claros para gestionar cambios, cancelaciones y garantías de nuestros servicios, procurando mantener una relación transparente, profesional y orientada a resultados.

1. Cambios al proyecto

Durante la ejecución de un servicio podrán solicitarse modificaciones al alcance originalmente contratado. Para facilitar su gestión, distinguimos dos tipos de cambios.

2. Ajustes menores

Se consideran ajustes menores aquellas modificaciones que no alteran el objetivo principal del proyecto. Por ejemplo:

- Correcciones ortográficas.
- Ajustes de diseño.
- Modificación de colores.
- Sustitución de imágenes proporcionadas por el cliente.
- Corrección de enlaces.
- Cambios menores en textos.
- Ajustes derivados de errores atribuibles a B-humano.

Cada entregable incluye hasta dos rondas de ajustes menores, siempre que se soliciten dentro del periodo de revisión establecido.

3. Cambios mayores

Se consideran cambios mayores aquellos que modifican significativamente el alcance del proyecto. Por ejemplo:

- Cambio del objetivo del proyecto.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades.
- Incorporación de módulos adicionales.
- Cambio de plataforma.
- Integraciones no contempladas.
- Incremento considerable del contenido.
- Rediseño completo de un entregable previamente aprobado.

Cuando un cambio sea considerado mayor, B-humano realizará una nueva evaluación del alcance y podrá emitir una propuesta económica complementaria.

4. Cambios fuera del alcance

No forman parte del servicio contratado aquellas actividades que no hayan sido definidas en la propuesta comercial. En estos casos, el cliente podrá solicitar una ampliación del proyecto mediante una nueva cotización.

5. Cancelación por parte del cliente

El cliente podrá cancelar el proyecto en cualquier momento mediante comunicación escrita.

Antes del inicio del proyecto

Se evaluará cada caso conforme a las condiciones acordadas en la propuesta comercial.

Después del inicio

El cliente deberá cubrir el importe correspondiente al trabajo efectivamente realizado hasta la fecha de cancelación. Los entregables desarrollados hasta ese momento podrán ser entregados una vez regularizados los pagos pendientes.

6. Cancelación por parte de B-humano

B-humano podrá suspender o cancelar un proyecto cuando existan causas justificadas, entre ellas:

- Incumplimiento de las condiciones de pago.
- Falta prolongada de comunicación por parte del cliente.
- Imposibilidad técnica para continuar el proyecto.
- Solicitudes que contravengan la legislación aplicable o principios éticos de B-humano.

En estos casos se informará oportunamente al cliente y se buscará una solución de común acuerdo.

7. Reembolsos

Debido a que la mayoría de nuestros servicios corresponden a proyectos personalizados, los pagos efectuados no son reembolsables una vez iniciado el desarrollo del proyecto.

No obstante, cuando exista un incumplimiento atribuible exclusivamente a B-humano respecto al alcance contratado, se analizará cada caso de manera individual para determinar la solución más adecuada.

8. Productos digitales

Los productos digitales descargables, plantillas, recursos, cursos grabados o materiales digitales no podrán ser reembolsados una vez entregados o descargados, salvo disposición legal aplicable.

9. Garantía

B-humano garantiza que los entregables serán desarrollados conforme al alcance definido en la propuesta comercial. La garantía contempla la corrección de errores atribuibles a nuestro equipo sin costo adicional.

10. Periodo de garantía

Salvo que la propuesta comercial indique algo distinto, el periodo de garantía será de 30 días naturales contados a partir de la entrega final del proyecto.

11. La garantía no incluye

- Nuevos requerimientos.
- Cambios de diseño solicitados posteriormente.
- Cambios de estrategia.
- Nuevas funcionalidades.
- Modificaciones realizadas por terceros.
- Problemas ocasionados por servicios externos.
- Actualizaciones de plataformas ajenas a B-humano.

12. Solicitud de garantía

Cuando el cliente detecte un posible error cubierto por la garantía, deberá comunicarlo mediante los canales oficiales indicando descripción del problema, evidencia cuando sea posible y fecha en que fue identificado.

13. Resolución de incidencias

Toda incidencia será atendida conforme al siguiente proceso:

- Recepción del reporte.
- Análisis técnico.
- Determinación de la causa.
- Propuesta de solución.
- Corrección cuando corresponda.
- Confirmación con el cliente.
- Cierre del caso.

14. Principio de colaboración

En B-humano creemos que los mejores proyectos se construyen mediante la colaboración. Antes de recurrir a medidas extraordinarias, ambas partes se comprometen a dialogar de buena fe para buscar soluciones razonables que permitan alcanzar los objetivos del proyecto.

15. Contacto

Si tiene preguntas relacionadas con esta política puede comunicarse con nosotros mediante los datos de contacto al final de este documento.

Declaración final

Cada proyecto desarrollado por B-humano representa un compromiso compartido entre nuestro equipo y nuestros clientes. Esta política busca ofrecer un marco claro para la gestión de cambios, la atención de incidencias y la resolución de situaciones extraordinarias, promoviendo relaciones transparentes, colaborativas y orientadas a resultados.

B-humano — Adopta, adapta y comparte

hola@b-humano.com

<https://b-humano.com>

Ciudad de México, México