CREEIMEDIA

Anexo XVI — Condiciones de compra, entrega, reembolso y seguridad

Complementa el Consentimiento informado (CREEIMEDIA-CI-01) · Septiembre de 2026

Complementa la sección I (protocolo), la sección VIII (monitoreo) y el Anexo IX (vigencia). Reúne lo que el cliente debe conocer y aceptar antes de pagar, y lo que CREEIMEDIA se compromete a cumplir, para que el respaldo del sello se sienta desde la compra y no solo al recibir el certificado.

XVI.1 Recorrido de compra

— **Cotización.** El cliente elige el sello (Gold, Silver o Bronze), la categoría de la obra y su tamaño, y ve el precio final con los ajustes de las secciones IV y V.

— **Aceptación.** Antes de pagar acepta en línea el Consentimiento informado (CREEIMEDIA-CI-01), estas condiciones y la Política de tratamiento de datos personales (Anexo XVII), marcando casillas explícitas, entre ellas la regla de publicación con el código (sección VIII). La fecha y la hora de la aceptación quedan en el registro del caso.

— **Pago.** En línea, por pasarela de pago, con comprobante automático; el pago marca el caso como pagado en el registro. CREEIMEDIA emite la factura electrónica que corresponda.

— **Admisión.** El cliente carga el archivo y las evidencias; CreeSello asigna el código de verificación.

— **Proceso.** Se siguen los pasos del protocolo que correspondan al sello contratado (sección I), con el estampado cronológico de la huella del archivo en Bitcoin.

— **Entrega.** El cliente recibe su kit de respaldo (XVI.5) y las instrucciones de publicación por WhatsApp y correo.

— **Consulta del estado.** Al registrar el caso, CreeSello le asigna un PIN de seis dígitos. Con su código y ese PIN, el cliente consulta en el verificador público en qué etapa va su caso: registro, peritaje (en Gold), estampado cronológico, certificado, entrega del kit y próxima revisión de monitoreo. La consulta nunca muestra datos de contacto.

— **Seguimiento.** Empieza el monitoreo según el sello (sección VIII), con avisos al cliente en cada revisión y antes del vencimiento (XVI.7).

XVI.2 Tiempos de entrega

— **Sellos Silver y Bronze:** de uno (1) a dos (2) días hábiles, contados desde el pago y la carga completa del archivo. Ese es el tiempo estimado de procesamiento del sello y del estampado cronológico: la huella queda pendiente en OpenTimestamps hasta que Bitcoin confirma el bloque, lo que normalmente toma algunas horas, y el certificado se entrega con el estampado ya confirmado.

— **Sello Gold:** hasta diez (10) días hábiles, porque incluye la revisión pericial humana (Paso 4) y el Acta de Dictamen Pericial. Si el perito necesita evidencia adicional, el plazo se detiene hasta que el cliente la entregue.

— **Incumplimiento:** si CREEIMEDIA no cumple el plazo por causa propia, informa al cliente el nuevo plazo y el cliente puede pedir la devolución total si la demora ya no le sirve.

— **Respuesta a reportes:** Gold, 48 horas hábiles; Silver, 3 días hábiles; Bronze, 5 días hábiles. Es el tiempo máximo para dar una primera respuesta a un reporte de posible uso sin permiso recibido por el verificador público, WhatsApp o correo.

XVI.3 Qué certifica el sello y qué no

Decirlo con claridad antes de la compra protege al cliente y a CREEIMEDIA, y hace más creíble todo lo que el sello sí prueba.

— **Certifica:** que el archivo identificado por su huella SHA-256 existía, a más tardar, en la fecha del estampado cronológico y que no ha cambiado desde entonces; que el caso fue registrado bajo el protocolo de CREEIMEDIA con el nivel indicado; y, en el Sello Gold, el dictamen del perito sobre el proceso creativo o investigativo.

— **No certifica:** no es un registro de derechos de autor ante la Dirección Nacional de Derecho de Autor (DNDA) ni lo reemplaza; no impide que terceros copien la obra; no garantiza su valor comercial; no garantiza que el contenido no infrinja derechos de terceros, porque se basa en la declaración del cliente; y el monitoreo documenta y facilita evidencia, pero no garantiza encontrar todos los usos (sección VIII).

— **Recomendación al cliente:** CREEIMEDIA puede acompañar al cliente en el registro de su obra ante la DNDA como servicio adicional, que complementa el sello.

XVI.4 Reembolsos y cambios de nivel

— Antes de iniciar el proceso (el archivo aún no se ha cargado): devolución del 100 %.

— Si el peritaje no confirma el Sello Gold (por ejemplo, intervención de IA no declarada o evidencia insuficiente del proceso): se ofrece emitir el caso en Silver o Bronze y se devuelve la diferencia de precio. Si el cliente no acepta el cambio, se devuelve lo pagado menos el costo del peritaje ya realizado (porcentaje por definir).

— Si la obra no califica para ningún sello (por ejemplo, el cliente no es titular o el archivo no se puede procesar): devolución del 100 %.

— Después de emitido y entregado el certificado, no hay reembolso, porque el registro y el estampado cronológico son permanentes.

— **Declaración falsa del cliente.** Si después se comprueba que el cliente declaró falsamente la autoría o el origen de la obra, CREEIMEDIA revoca el sello, lo marca como revocado en el Registro Público de Verificación y no hay reembolso.

— **Plazo y medio.** Las devoluciones se hacen dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su aprobación, por el mismo medio de pago.

— **Derecho de retracto.** En ventas a distancia, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) contempla un derecho de retracto con excepciones para servicios cuya prestación ya comenzó con el acuerdo del consumidor. La forma en que aplica a este servicio debe revisarse con un abogado antes de publicar estas condiciones.

XVI.5 Kit de respaldo del cliente

Cada obra se entrega en un solo paquete, ordenado por su código, en lugar de archivos sueltos:

— el archivo sellado (con la marca de CreeSello);

— el Certificado de Procedencia Digital (CREEIMEDIA-CPD-01) en PDF y en imagen PNG, con firma electrónica y QR de verificación;

— el archivo .ots del estampado cronológico en Bitcoin;

— el Acta de Dictamen Pericial (CREEIMEDIA-ADP-01), en el Sello Gold;

— el Consentimiento informado aceptado y la factura;

— **la guía de una página «Qué hacer si alguien copia tu obra»:** verificar el código, guardar el enlace y una captura de la publicación, y reportarla a CREEIMEDIA por WhatsApp o correo.

XVI.6 Seguridad operativa

— **Cuentas.** Verificación en dos pasos en todas las cuentas que sostienen el servicio: registro, correo, respaldos y pasarela de pago.

— **Llave de firma.** La llave privada que firma los certificados se guarda en dos copias, una física desconectada y otra cifrada; nunca se comparte ni se incluye en el verificador público. La huella de la llave pública se publica en el sitio web y aparece impresa en cada certificado.

— **Separación de funciones.** El perito revisa y dictamina; la emisión y la firma de los certificados, y la clave de escritura del registro, quedan solo en manos de la dirección de CREEIMEDIA. Nadie puede emitir un certificado sin pasar por esa firma.

— **Clave de escritura del registro.** Se cambia si se pierde un equipo de trabajo o si una persona deja de colaborar con CREEIMEDIA.

— **Revocación de la llave.** Si la llave privada se pierde o se filtra, se crean llaves nuevas, se publica la nueva huella y se anuncia la fecha desde la que la anterior deja de ser válida. Los certificados emitidos antes conservan su valor probatorio de fecha gracias al estampado cronológico.

— **Custodia de expedientes.** Los archivos originales y las evidencias se guardan cifrados en la carpeta de expedientes de CREEIMEDIA mientras el monitoreo esté vigente y cinco (5) años más, y se eliminan cuando el titular lo pida, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarlos (Anexo XVII).

XVI.7 Renovación y avisos

Treinta (30) días antes de que venza el monitoreo (Anexo IX), el cliente recibe un aviso por WhatsApp y correo para renovarlo. Si no renueva, el monitoreo se suspende; el certificado, el registro público y el estampado cronológico siguen vigentes, porque prueban la fecha y la integridad de la obra de forma permanente.

XVI.8 Señales públicas de respaldo

— **en el sitio web:** el número de obras certificadas (tomado del registro), la huella de la llave de firma, un certificado de ejemplo y una página de preguntas frecuentes;

— el verificador público permite a cualquier persona revisar una obra y reportar un uso sin permiso;

— el respaldo asegurador del Sello Gold (Anexo XV) solo se anuncia cuando la póliza con la aseguradora aliada esté firmada: anunciarlo antes es el mayor riesgo de perder credibilidad.