

POLÍTICA COMERCIAL ESTÁNDAR DE SERVICIOS DE ASESORÍA TÉCNICA AsesórateYa

Los servicios de asesoría técnica de AsesórateYa están diseñados para que cada cliente pueda obtener ayuda técnica y funcional con claridad, orden y trazabilidad, sin abrir proyectos innecesarios ni contratar más de lo que realmente se necesita.

Esta política aplica a todos los servicios de asesoría técnica ofrecidos por AsesórateYa: Asesoría Técnica por hora puntual, Bancos de Horas (5h, 10h, 15h, 20h) y Asesoría Técnica Mensual. Aplica para todos los servicios AsesórateYa: Chatbot IA Pro, Hub Operativo IA, Páginas Web profesionales y Sistema de Gestión Odo.

1. Servicios de soporte disponibles y su propósito

AsesórateYa ofrece los siguientes tipos de servicio de asesoría técnica, cada uno pensado para una necesidad distinta:

- Asesoría Técnica 1 hora: Para clientes que ya identificaron una tarea puntual y pueden describirla con precisión. Cubre un ajuste acotado dentro de una hora de trabajo.
- Bancos de Horas (5h, 10h, 15h, 20h): Para clientes que ya tienen un alcance definido y aprobado y necesitan un bloque de tiempo técnico para ejecutarlo con control y trazabilidad. No son horas libres ni de uso abierto.
- Asesoría Técnica Mensual 3h: Para clientes que necesitan un respaldo continuo mensual para resolver ajustes, actualizar contenidos y mantener sus servicios en óptimo funcionamiento.

2. Forma de contratación según el tipo de servicio

Todos los servicios pueden comprarse directamente desde la tienda.

Para el Soporte 1 hora: una vez realizada la compra, el cliente recibirá un correo de confirmación con el paso siguiente para coordinar la sesión.

Para los Bancos de Horas: la forma recomendada es contratar después de una reunión de validación previa del alcance con AsesórateYa. El cliente no contrata horas de forma abierta e indefinida, sino un banco de tiempo para ejecutar trabajo con alcance previamente definido. Una vez realizada la compra recibirá un correo de confirmación con el resumen del siguiente paso.

Para el Soporte Mensual: una vez realizada la compra el cliente recibirá un correo de bienvenida con la información operativa del servicio y la forma en que se coordinarán las instancias mensuales.

3. Modalidad de trabajo y acceso a los servicios

La modalidad de trabajo de AsesórateYa es principalmente remota. Según el tipo de servicio y el caso del cliente, la ejecución puede incluir reuniones por videoconferencia, trabajo técnico interno, acceso remoto supervisado o combinación de estas modalidades.

Para el trabajo directo sobre los servicios del cliente, AsesórateYa no trabaja con credenciales personales del cliente como práctica normal. Lo correcto es utilizar un usuario de trabajo creado específicamente para AsesórateYa, acceso remoto supervisado o acceso temporal definido para la tarea. Si el cliente no sabe cómo crearlo, el consultor puede asistirlo en ese proceso.

Canales de comunicación: el correo electrónico es el canal formal de coordinación, seguimiento y trazabilidad de todos los servicios de soporte. WhatsApp es un canal complementario y no reemplaza al correo como canal formal.

4. Control de horas e instancias de trabajo

Cada servicio indica en su ficha las horas de interacción con el cliente incluidas y el total de horas contratadas en el caso de los bancos de horas.

Para los bancos de horas, las horas se registran internamente por tarea o actividad realizada. El cliente recibe un resumen al cierre de cada sesión con las horas utilizadas y las disponibles restantes. Cuando las horas se acercan al límite, AsesórateYa avisará con anticipación.

Para el Soporte Mensual, las horas se registran por actividad dentro del período. Las horas no utilizadas dentro del mes no se acumulan para el período siguiente.

Después de cada sesión se registrará la actividad realizada, el tiempo utilizado, el objetivo, el estado de avance y los próximos pasos.

5. Alcance de los servicios y cambios durante la ejecución

Cada servicio de soporte opera dentro de un alcance definido. AsesórateYa no ejecuta trabajo fuera del alcance informado sin comunicarlo previamente al cliente.

Si durante la ejecución aparecen requerimientos nuevos o fuera del alcance aprobado, se informará al cliente y se coordinará la alternativa más adecuada antes de continuar.

Si el caso excede el alcance razonable del servicio contratado, AsesórateYa informará la continuidad recomendada y el monto pagado podrá abonarse a un servicio mayor según corresponda.

6. Agotamiento de horas en bancos de soporte

Si durante la ejecución de un banco de horas se detecta que las horas contratadas no son suficientes para completar el trabajo definido, AsesórateYa informará al cliente antes de agotar el tiempo disponible. El cliente podrá contratar una bolsa adicional o coordinar la alternativa más conveniente.

7. Vigencia y ciclos del Soporte Mensual

El Soporte Mensual opera en ciclos mensuales. Las horas no utilizadas dentro de un mes no se acumulan para el período siguiente. El cliente puede discontinuar el servicio con aviso previo según las condiciones informadas al momento de la contratación.

8. Pagos

Los servicios con precio fijo en tienda se pagan en su totalidad al momento de la compra. El precio publicado en la tienda incluye IVA.

El Asesoría Técnica Mensual se paga de forma mensual anticipada al inicio de cada período.

9. Entrega de información y disponibilidad del cliente

La correcta ejecución de cada servicio depende de que el cliente entregue oportunamente la descripción del caso, los antecedentes relevantes, los accesos requeridos y las validaciones solicitadas.

Para los bancos de horas, el cliente deberá contar con un alcance previamente definido y aprobado antes de la compra.

Para el Soporte Mensual, el cliente deberá definir prioridades al inicio de cada período y validar resultados durante el uso de las horas del mes.

Si el cliente no entrega la información o accesos requeridos dentro de tiempos razonables, el servicio podrá quedar pausado hasta que lo pendiente sea recibido. Esto no genera cobro adicional mientras se mantenga el alcance original.

10. Cancelaciones, devoluciones y crédito a favor

Si el cliente decide desistir de la compra antes del inicio efectivo del servicio, la anulación y devolución se tramitarán conforme a la normativa aplicable y a las condiciones informadas al momento de la compra.

En compras a distancia, el SERNAC informa que el retracto en contratación de servicios permite poner término al contrato dentro de 10 días desde la contratación y antes de la prestación del servicio, salvo que el proveedor informe expresamente otra política dentro del marco legal aplicable.

Una vez iniciado el servicio, no procederá devolución total automática. Si el cliente decide no continuar después de iniciado el servicio, AsesorateYa procederá de la siguiente forma:

- Se imputará al servicio el trabajo efectivamente realizado hasta la fecha de cancelación.
- El saldo no utilizado quedará disponible como crédito a favor del cliente para ser aplicado a otro servicio de AsesorateYa dentro de un plazo de 6 meses desde la solicitud de cancelación.

- Si el cliente prefiere una devolución en lugar de crédito, AsesórateYa evaluará la solicitud considerando el estado de ejecución y buscará la solución más justa para ambas partes, pudiendo efectuar la devolución por transferencia bancaria una vez descontado el trabajo efectivamente realizado.

11. Registro y trazabilidad

Después de cada sesión de trabajo, soporte remoto o intervención técnica, se registrará:

- La actividad realizada.
- El tiempo utilizado.
- El objetivo de la sesión.
- El estado de avance.
- Los próximos pasos cuando corresponda.

12. Objetivo de esta política

El objetivo de esta política es que cada cliente pueda contratar un servicio de asesoría técnica AsesórateYa con total claridad, sabiendo que:

- El servicio contratado es el adecuado para su necesidad real.
- El alcance está definido antes de ejecutar.
- El trabajo tendrá trazabilidad y registro en todo momento.
- El acceso a los servicios se gestiona de forma segura y ordenada.
- El correo electrónico es el canal formal de toda coordinación.
- Las horas utilizadas serán informadas al cierre de cada sesión.
- No se ejecutará trabajo fuera del alcance sin comunicarlo previamente.
- Solo se paga por lo que realmente se necesita.