

POLÍTICA COMERCIAL ESTÁNDAR DE SERVICIOS DE SOPORTE ODOO AsesorateYa

Los servicios de soporte Odoo de AsesorateYa 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 soporte Odoo ofrecidos por AsesorateYa: Diagnóstico de Soporte Odoo, Soporte Odoo por Incidencia Acotada, Bolsas de Horas Odoo y Acompañamiento Mensual Odoo.

1. Servicios de soporte disponibles y su propósito

AsesorateYa ofrece cuatro tipos de servicio de soporte Odoo, cada uno pensado para una necesidad distinta.

Diagnóstico de Soporte Odoo Para clientes que no tienen claridad sobre el origen de su problema o que necesitan dimensionar correctamente el caso antes de contratar un servicio de ejecución. Su función es diagnosticar, no ejecutar. Es el punto de entrada recomendado antes de contratar una bolsa de horas.

Soporte Odoo por Incidencia Acotada Para clientes que ya identificaron con claridad una incidencia puntual y pueden describirla con precisión. Cubre una incidencia acotada dentro de una sesión de trabajo definida. No corresponde a un proyecto abierto ni a una bolsa de horas.

Bolsas de Horas Odoo 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. Se contratan con alcance previamente validado por AsesorateYa.

Acompañamiento Mensual Odoo Para clientes que ya implementaron Odoo y necesitan un respaldo continuo mensual para resolver dudas, realizar ajustes

y mantener su plataforma en evolución constante. Opera en ciclos mensuales con instancias de trabajo y prioridades definidas al inicio de cada período.

2. Forma de contratación según el tipo de servicio

Diagnóstico de Soporte Odoo y Soporte por Incidencia Acotada

Ambos servicios pueden comprarse directamente desde la tienda. Una vez realizada la compra, el cliente recibirá automáticamente un correo de confirmación con el enlace para agendar su sesión a través del sistema de citas de AsesorateYa. No es necesario esperar contacto previo para agendar.

Antes de la sesión, el cliente deberá enviar por correo la descripción del caso y cualquier antecedente relevante que ayude a revisar mejor la situación planteada.

Bolsas de Horas Odoo

Las bolsas de horas están pensadas para contratarse después de un Diagnóstico de Soporte Odoo o de una validación previa del alcance con AsesorateYa. La forma recomendada de contratación es mediante el enlace directo al servicio indicado en la propuesta recibida después del diagnóstico o validación.

El cliente no contrata horas de forma abierta e indefinida, sino una bolsa de tiempo para ejecutar un trabajo con alcance previamente definido y aprobado.

Una vez realizada la compra, el cliente recibirá automáticamente un correo de confirmación con el resumen del siguiente paso y la forma en que se iniciará el servicio según la propuesta aprobada.

Acompañamiento Mensual Odoo

Este servicio puede comprarse directamente desde la tienda. Una vez realizada la compra, el cliente recibirá automáticamente un correo de bienvenida con la información operativa del servicio, su modalidad de uso, el canal formal para enviar prioridades o solicitudes y la forma en que se coordinarán las reuniones incluidas en el plan.

3. Modalidad de trabajo y acceso a la plataforma

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

Para el trabajo directo sobre la plataforma Odoo del cliente, AsesorateYa no trabaja con credenciales personales del cliente como práctica normal. Lo correcto es utilizar un usuario de trabajo creado específicamente para AsesorateYa, acceso remoto supervisado o acceso temporal definido específicamente para la tarea.

Si el cliente no sabe cómo crear el usuario de trabajo, el consultor puede asistirlo en ese proceso tomando control remoto de su equipo durante la primera sesión de trabajo.

En el caso del Acompañamiento Mensual Odoo, ese usuario permanecerá activo durante la vigencia del plan y podrá ser desactivado por el cliente al discontinuar el servicio.

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 de comunicación y no reemplaza al correo como canal formal.

4. Control de horas e instancias de trabajo

Cada servicio de soporte indica en su ficha la cantidad de horas de interacción con el cliente incluidas y, en el caso de las bolsas de horas, el total de horas contratadas.

Para los servicios con sesión única —Diagnóstico de Soporte y Soporte por Incidencia Acotada— la duración está definida en 1 hora de sesión por videoconferencia.

Para las bolsas 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 horas disponibles restantes. Cuando las horas se acerquen al límite contratado, AsesorateYa avisará al cliente con anticipación para que pueda decidir si contrata una bolsa adicional o coordina la alternativa más conveniente.

Para el Acompañamiento Mensual Odoo, las horas se registran internamente por actividad realizada dentro del período. El cliente recibe un resumen al cierre de cada sesión con las horas utilizadas y las disponibles restantes del mes en curso. Las horas no utilizadas dentro del mes no se acumulan para el período siguiente.

Después de cada sesión de trabajo se registrará la actividad realizada, el tiempo utilizado, el objetivo de la sesión, el estado de avance y los próximos pasos. El cliente tendrá visibilidad de este registro en todo momento.

5. Alcance de los servicios y cambios durante la ejecución

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

Si durante la ejecución de un Diagnóstico de Soporte o un Soporte por Incidencia se detecta que el caso excede el alcance razonable del servicio contratado, AsesorateYa informará al cliente la continuidad recomendada y el monto pagado podrá abonarse a una bolsa de horas, a un diagnóstico de soporte o a un servicio mayor, según corresponda.

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

Si las necesidades mensuales del Acompañamiento Mensual superan el alcance del plan contratado, se coordinará la alternativa más conveniente con el cliente antes de continuar.

6. Agotamiento de horas en bolsas de soporte

Si durante la ejecución de una bolsa 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 según su situación y necesidades.

7. Vigencia y ciclos del Acompañamiento Mensual

El Acompañamiento 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 Acompañamiento Mensual Odoo 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 de soporte depende de que el cliente entregue oportunamente la descripción del caso, los antecedentes relevantes, los accesos requeridos y las validaciones solicitadas.

Para el Diagnóstico de Soporte y el Soporte por Incidencia, el cliente deberá enviar por correo la descripción del caso y cualquier evidencia relevante antes de la sesión agendada.

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

Para el Acompañamiento 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 —antes de la primera sesión agendada, antes del primer uso de horas de la bolsa o antes del inicio del primer ciclo mensual— 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 —realizada la primera sesión, utilizadas las primeras horas de la bolsa o iniciado el primer ciclo mensual— 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 contados desde la fecha de la solicitud de cancelación.
- Si el cliente prefiere una devolución en lugar de crédito, AsesorateYa 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.

Para el Acompañamiento Mensual, el crédito o devolución aplicará únicamente sobre las horas no utilizadas del período vigente al momento de la cancelación. Los períodos anteriores ya ejecutados no son reembolsables.

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,
- y los próximos pasos cuando corresponda.

Esto permite que tanto el cliente como AsesorateYa tengan trazabilidad del trabajo ejecutado y de las horas utilizadas en todo momento.

12. Objetivo de esta política

El objetivo de esta política es que cada cliente pueda contratar un servicio de soporte Odoo 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 la plataforma Odoo 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,
- y solo se paga por lo que realmente se necesita.