

POLÍTICA COMERCIAL ESTÁNDAR DE SERVICIOS ODOO AsesorateYa

Los servicios Odoo de AsesorateYa están diseñados para que puedas comprar con claridad y confianza directamente desde la tienda, manteniendo siempre la protección de tu inversión, el control del alcance real de cada proyecto y una ejecución operativa ordenada.

Esta política aplica a todos los servicios Odoo ofrecidos por AsesorateYa, tanto a los que pueden comprarse directamente desde la tienda como a aquellos que requieren diagnóstico y cotización previa.

1. Dos modalidades de contratación

AsesorateYa trabaja los servicios Odoo bajo dos modalidades claramente diferenciadas.

Servicios con compra directa desde la tienda

Corresponden a servicios más acotados y estandarizados que pueden comprarse directamente desde el portal. En estos casos la ficha del servicio informa su alcance, plazo estimado, modalidad de trabajo, horas de interacción con el cliente incluidas y condiciones comerciales aplicables.

Servicios sujetos a diagnóstico y cotización

Corresponden a servicios de mayor complejidad o variabilidad respecto de los cuales no conviene ofrecer una contratación cerrada desde la tienda. En estos casos el servicio se muestra igualmente en el catálogo, pero su ejecución, sus instancias de trabajo, su plazo estimado y su propuesta económica final se definen luego del diagnóstico inicial y la validación del alcance con AsesorateYa.

Para estos servicios la ficha indica expresamente lo siguiente.

Este servicio se dimensiona según las características de cada caso. Las instancias de trabajo con el cliente, el plazo estimado de ejecución y la cotización final se definen luego del diagnóstico inicial y la validación del alcance con AsesorateYa.

2. Compra directa y validación inicial

Puedes comprar directamente desde la tienda o portal de AsesorateYa los servicios habilitados para compra directa. En la primera reunión de trabajo o revisión inicial se validará si el servicio contratado es efectivamente la alternativa más conveniente para tu necesidad.

Si se detecta que otro servicio de AsesorateYa se ajusta mejor a tu caso, el monto pagado será abonado íntegramente al nuevo servicio. Si el nuevo servicio tiene un valor menor, la diferencia a tu favor será devuelta por transferencia bancaria. Si tiene un valor mayor, solo pagarás la diferencia, previo consentimiento.

3. Confirmación de alcance y plan de trabajo

Una vez validado el servicio correcto, se confirmará:

- el alcance exacto del trabajo,
- las instancias de trabajo conjunto con el cliente,
- el plan de trabajo y el plazo estimado,
- la documentación y accesos requeridos,
- y la estructura general de ejecución.

El trabajo se gestionará internamente mediante proyecto o tareas asociadas, con trazabilidad de sesiones y registro completo de avances.

4. Modalidad de ejecución y trabajo con el cliente

La modalidad de trabajo de AsesorateYa es principalmente remota. Cada servicio contempla dos componentes de ejecución claramente diferenciados.

El primero es el trabajo técnico interno, que corresponde a la configuración, parametrización, pruebas funcionales y tareas de implementación realizadas por el consultor de forma independiente sobre la plataforma Odoo del cliente, sin requerir la presencia activa del cliente.

El segundo son las instancias de trabajo con el cliente, que corresponden a las reuniones, sesiones de validación, capacitaciones y sesiones de cierre realizadas de forma conjunta entre el consultor y el cliente por videoconferencia o soporte remoto compartido.

Cada servicio indica en su ficha las horas de interacción con el cliente incluidas dentro del valor contratado, distribuidas en instancias específicas según el alcance del servicio. Las horas internas de análisis, configuración, pruebas, ajustes, documentación o preparación técnica serán controladas exclusivamente por AsesorateYa como parte de la ejecución del servicio.

En consecuencia, el cliente contrata un servicio con alcance definido, plazo estimado e instancias de interacción incluidas, y no una bolsa abierta de horas técnicas del consultor.

Después de cada sesión de trabajo conjunto 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. Instancias adicionales y trabajo fuera del alcance

Si durante la ejecución se requieren instancias adicionales de trabajo con el cliente no contempladas originalmente en la ficha del servicio, como reuniones extra, nuevas rondas de revisión, capacitaciones adicionales, soporte remoto extra o validaciones reiteradas fuera del flujo normal del servicio, estas se cotizarán al valor preferencial de \$18.400 + IVA por hora, previo acuerdo.

Si durante la ejecución aparecen requerimientos nuevos, ampliaciones, incorporación de módulos no contemplados, nuevas integraciones o modificaciones relevantes del proceso definido, dichas necesidades no se entenderán automáticamente incluidas en el servicio inicial y podrán ser tratadas como complemento, extensión, bolsa de horas o nuevo servicio, según corresponda.

6. Pagos

Los servicios simples con precio fijo en tienda se pagan en su totalidad al momento de la compra, salvo que la ficha del servicio indique una modalidad distinta.

Los servicios de mayor valor se facturarán de forma escalonada con la siguiente estructura:

- 40% al confirmar el alcance y plan de trabajo.
- 30% al finalizar la fase de configuración e implementación base.
- 30% al cierre del servicio, validación final o puesta en marcha.

En los servicios vendidos desde la tienda con abono inicial, el pago realizado al momento de la compra corresponderá al primer tramo según se indique en la ficha comercial del producto.

Los servicios complejos no tienen precio fijo en tienda y se cotizan de forma personalizada luego del diagnóstico inicial y la validación del alcance.

7. Entrega de información por parte del cliente

La ejecución de cada servicio y su plazo estimado dependen de que el cliente entregue oportunamente la información, accesos, validaciones y definiciones solicitadas para avanzar.

Si el cliente no entrega dichos antecedentes dentro de tiempos razonables, el proyecto podrá quedar en estado En espera por cliente, suspendiéndose su continuidad operativa hasta que la información pendiente sea recibida. Esto no genera cobro adicional mientras se mantenga el alcance original.

Para efectos de control y orden administrativo se aplicarán los siguientes plazos, contados desde la fecha en que AsesorateYa realizó la última solicitud formal de información, accesos o validaciones al cliente sin haber recibido respuesta:

- Si el proyecto permanece detenido por más de 60 días corridos desde dicha solicitud, el servicio quedará formalmente en estado En espera por cliente.

- Si el proyecto permanece en ese estado por 90 días corridos sin que el cliente reactive el proceso, AsesorateYa podrá efectuar un cierre administrativo del proyecto.
- En caso de cierre administrativo, el saldo no ejecutado podrá quedar como crédito a favor del cliente por un plazo de 6 meses contados desde la fecha del cierre, para retomar el servicio o aplicarlo a otra alternativa de AsesorateYa.

Durante el período en estado En espera por cliente, AsesorateYa podrá avanzar con otros proyectos en paralelo y retomará el servicio contratado una vez que el cliente cumpla con lo solicitado, según disponibilidad de agenda.

8. Registro y trazabilidad del trabajo

Después de cada sesión de trabajo, capacitación, reunión de validación o soporte remoto, se registrará:

- la actividad realizada,
- el tiempo utilizado,
- el objetivo de la sesión,
- el estado de avance,
- y los próximos pasos.

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

9. Cancelación, retracto, devoluciones y crédito a favor

Si el cliente decide desistir de la compra antes de la primera reunión de trabajo, revisión inicial o 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. También informa que si la empresa no envía confirmación escrita íntegra de la contratación cuando corresponde, el plazo puede extenderse a 90 días.

Una vez realizada la primera reunión de validación, inicio de configuración, capacitación o cualquier trabajo efectivo asociado al servicio contratado, se entenderá que el servicio ha comenzado a ejecutarse. En ese caso 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.

Si el cliente no entrega oportunamente la información requerida y el proyecto permanece en estado En espera por cliente por el plazo indicado en esta política, AsesorateYa podrá efectuar un cierre administrativo. En ese caso el saldo no ejecutado podrá quedar como crédito a favor del cliente por 6 meses contados desde la fecha del cierre administrativo.

La cancelación no aplicará como devolución íntegra si ya existió uso efectivo del servicio. Tampoco aplicará por cambios de alcance o requerimientos nuevos detectados durante la ejecución, los cuales se reencuadrarán como complemento, extensión, bolsa de horas o nuevo servicio según corresponda.

10. Objetivo de esta política

El objetivo de esta política es que puedas explorar y comprar con total tranquilidad desde el portal de AsesorateYa, sabiendo que:

- tu inversión está protegida,
- el servicio será validado al inicio,
- el alcance se define con claridad antes de ejecutar,
- las instancias de trabajo conjunto con el cliente están informadas en cada ficha,
- el trabajo adicional fuera del alcance se cotiza de forma transparente,

- el trabajo tendrá trazabilidad y registro en todo momento,
- los servicios complejos se dimensionarán correctamente antes de ser cotizados,
- y solo pagas por lo que realmente necesitas.