

POLÍTICA DEL SERVICIO DE ASESORÍAS DE ASESÓRATEYA

1. Objeto de esta política

La presente política regula las condiciones generales aplicables a las asesorías por videoconferencia ofrecidas por AsesórateYa a través de su portal, incluyendo su modalidad de contratación, agendamiento, preparación previa, desarrollo, límites, participantes, continuidad, política de abono y reglas generales de operación.

Esta política aplica a todas las asesorías disponibles en la plataforma, salvo que en la ficha específica de una asesoría se indique expresamente una condición distinta.

2. Asesorías incluidas

Esta política aplica a las siguientes asesorías:

- **Asesoría General** — 30 minutos — \$19.900 IVA incluido.
- **Asesoría Legal Empresarial** — 45 minutos — \$29.990 IVA incluido.
- **Asesoría Laboral / Recursos Humanos** — 45 minutos — \$29.990 IVA incluido.
- **Asesoría Contable / Tributaria** — 45 minutos — \$29.990 IVA incluido.
- **Asesoría Comercial / Ventas** — 45 minutos — \$29.990 IVA incluido.
- **Asesoría de Digitalización y Crecimiento Digital** — 45 minutos — \$29.990 IVA incluido.
- **Asesoría Financiera y de Financiamiento** — 45 minutos — \$29.990 IVA incluido.

Todas se rigen por las mismas reglas generales de esta política. Las diferencias de duración y precio entre la Asesoría General y las asesorías especializadas se detallan en los puntos 4 y 5.

3. Modalidad de contratación

Las asesorías se contratan mediante **compra directa desde el portal de AsesórateYa**.

El cliente primero compra la asesoría como un servicio del portal y, posteriormente, recibe un correo automático con el enlace o botón para agendarla en los horarios disponibles.

La asesoría no se considera reservada únicamente por estar publicada o disponible en el portal. La reserva efectiva requiere:

- compra previa del servicio, y
- agendamiento posterior dentro del sistema de citas, completando las preguntas básicas que este solicita.

El envío de antecedentes adicionales para preparar la sesión es opcional y no constituye un requisito para la reserva (ver punto 7).

4. Precio del servicio

El valor de cada asesoría depende de su tipo, conforme al listado del punto 2:

- **Asesoría General:** \$19.900 IVA incluido.
- **Asesorías especializadas:** \$29.990 IVA incluido.

Estos valores aplican por cada asesoría individual, salvo que AsesórateYa publique en el futuro promociones, paquetes o condiciones especiales expresamente señaladas.

5. Duración y modalidad de la asesoría

Asesoría General: 30 minutos. **Asesorías especializadas:** 45 minutos.

La modalidad estándar es **videoconferencia**, mediante la plataforma o enlace indicado por AsesórateYa en la confirmación de la asesoría.

La asesoría se enfoca en revisar el caso planteado por el cliente dentro del tiempo contratado y conforme al alcance temático de la asesoría comprada.

6. Agendamiento posterior a la compra

Una vez realizada la compra, el cliente recibirá un correo automático con el enlace o botón para agendar su asesoría en los horarios disponibles.

Los horarios disponibles se mostrarán directamente en el sistema de citas dentro del período habilitado por AsesórateYa.

El agendamiento debe realizarse respetando una **anticipación mínima de 48 horas** respecto del horario seleccionado, además de cualquier regla de reprogramación o cancelación publicada para el servicio. Esta anticipación permite a AsesórateYa revisar oportunamente los antecedentes que el cliente haya enviado y preparar mejor la sesión.

La compra no reemplaza el agendamiento. Si el cliente no agenda oportunamente, la asesoría permanecerá pendiente de coordinación hasta que el cliente utilice el sistema de citas o solicite ayuda por el canal formal de coordinación.

7. Información previa y preparación del caso

Para agendar, el cliente debe completar las preguntas básicas que solicita el sistema de reserva.

El envío de antecedentes adicionales es opcional, aunque altamente recomendado. Según la naturaleza de la consulta, estos antecedentes pueden incluir, entre otros:

- descripción del problema o necesidad,
- documentos, capturas o enlaces,
- antecedentes contables, comerciales o financieros,
- contratos o borradores,
- y cualquier información que permita preparar mejor la sesión.

Cuando el cliente envía antecedentes relevantes con tiempo suficiente antes de la sesión, AsesórateYa los revisa previamente para llegar mejor preparado a la asesoría. Esto permite utilizar el tiempo contratado principalmente en analizar, aclarar y avanzar, en lugar de dedicarlo a descubrir el problema desde cero.

Si el cliente no envía antecedentes y, durante la asesoría, resulta necesario revisarlos, parte del tiempo contratado podrá utilizarse para ello.

El no envío de antecedentes opcionales no es causal de cancelación de la asesoría.

8. Alcance del servicio

La asesoría está diseñada para:

- revisar un caso concreto dentro del tema de la asesoría contratada,
- orientar al cliente,
- resolver dudas puntuales,
- ordenar un problema,
- y definir correctamente el siguiente paso cuando la necesidad exceda el alcance de la asesoría.

La asesoría no se considera por sí sola una implementación, un proyecto completo, una ejecución extensa ni una bolsa abierta de tiempo.

9. Participantes de la asesoría

Cada asesoría corresponde a un (1) participante por sesión.

La compra puede ser realizada por una empresa o por una persona distinta de quien participará, pero el agendamiento debe identificar a la persona que efectivamente asistirá a la videoconferencia.

Algunos servicios del portal podrán permitir expresamente la participación de más de una persona, lo que se indicará en la ficha correspondiente.

10. Límites del servicio

La asesoría no incluye automáticamente:

- ejecución material extensa posterior a la sesión,
- desarrollo completo de documentos complejos,
- implementaciones integrales,
- representación judicial o administrativa,
- soporte ilimitado posterior,
- revisión indefinida de documentos,
- ni trabajo adicional no comprendido razonablemente dentro del tiempo contratado.

Si el caso requiere un trabajo mayor, la continuidad se realizará mediante un servicio ya existente en el portal o mediante una cotización formal, según corresponda.

11. Puntualidad y uso del tiempo

La asesoría se ejecutará dentro del horario reservado por el cliente.

El cliente debe conectarse puntualmente y llegar con la información básica preparada. El tiempo de la sesión corre dentro del bloque reservado, por lo que atrasos relevantes del cliente podrán reducir el tiempo efectivo disponible de revisión.

AsesórateYa no está obligado a extender la sesión más allá del tiempo contratado por atrasos del cliente, problemas de conexión del cliente o falta de preparación previa.

12. Reprogramación y cancelación

La asesoría podrá reprogramarse o cancelarse conforme a las reglas publicadas en el sistema de citas al momento de reservar.

El cliente puede cancelar su asesoría hasta 24 horas antes del horario agendado directamente desde el correo de confirmación de la cita, usando el enlace de cancelación incluido en ese correo.

Si la cancelación se realiza dentro del plazo permitido (al menos 24 horas de anticipación), el cliente podrá reprogramar su asesoría una única vez, sin costo adicional. Recibirá un correo con las instrucciones para seleccionar un nuevo horario.

Si la cancelación se realiza con menos de 24 horas de anticipación, la asesoría se considera realizada y no da derecho a reagendamiento ni a reembolso. En casos excepcionales y a criterio de AsesórateYa, se podrá evaluar una alternativa de manera individual.

Si el cliente no se presenta a la asesoría sin haber cancelado previamente, la sesión se considera realizada y no da derecho a reagendamiento ni a reembolso.

Si AsesórateYa debe cancelar una asesoría por razones internas, el cliente podrá optar, a su elección, entre reprogramar la asesoría sin costo adicional o solicitar la devolución del valor pagado. Esta cancelación no consume la única reprogramación disponible para el cliente.

Si el caso descrito por el cliente escapa evidentemente al alcance del servicio contratado, AsesórateYa podrá contactarlo antes de la sesión para orientarlo hacia la alternativa más adecuada.

13. Canal formal de coordinación

El correo electrónico será el canal formal para:

- confirmaciones,
- coordinación,
- envío de antecedentes,
- recordatorios,
- instrucciones de preparación,
- y continuidad posterior a la sesión.

Otros canales podrán utilizarse como apoyo, pero no reemplazan por sí solos la trazabilidad formal del servicio.

14. Posibles resultados de la asesoría

Toda asesoría debe terminar en uno de los siguientes escenarios:

A. Solución dentro de la sesión. El caso se resuelve razonablemente dentro del tiempo contratado, sin requerir una continuidad inmediata obligatoria.

B. Derivación a un servicio existente del portal. El caso requiere continuidad, pero esta ya se encuentra disponible dentro de un servicio publicado por AsesórateYa, por lo que se recomendará formalmente el servicio correspondiente.

C. Emisión de cotización formal. El caso requiere una solución no estandarizada o de mayor alcance, por lo que AsesórateYa enviará una cotización formal con alcance, valor, procedimiento operativo y condiciones de ejecución.

15. Política de abono

Si luego de la asesoría el cliente contrata un servicio o implementación directamente relacionado con el mismo caso revisado, el valor pagado por la asesoría se abonará íntegramente al servicio posterior.

Este abono se rige por estas condiciones:

- **podrá utilizarse una sola vez,**
- **solo aplicará a un servicio o implementación directamente relacionado con el mismo caso,**
- **deberá utilizarse dentro de los 7 días corridos siguientes** a la fecha de la asesoría,
- no será canjeable por dinero,
- no será transferible a terceros,
- y no será aplicable a servicios no relacionados con el tema revisado.

16. Continuidad posterior a la asesoría

Si el caso requiere continuidad, AsesórateYa podrá recomendar al cliente:

- la compra de un servicio ya publicado en el portal,
- la contratación de una solución posterior,
- la compra de un plan de suscripción del portal cuando ello represente una alternativa conveniente para el cliente,
- o la aceptación de una cotización formal.

La asesoría funciona como puerta de entrada ordenada a una solución posterior cuando el caso lo necesita.

17. Cotizaciones posteriores

Cuando el caso no tenga una solución estándar ya publicada en la tienda, AsesórateYa podrá emitir una cotización formal que indique: objetivo del servicio, alcance, exclusiones, valor, procedimiento operativo, condiciones de ejecución y forma de continuidad.

La asesoría no obliga automáticamente a AsesórateYa a ejecutar un trabajo posterior sin aceptación expresa del cliente.

18. Confidencialidad y uso de información

La información entregada por el cliente será utilizada para analizar el caso y ejecutar la asesoría o la continuidad posterior, dentro del marco operativo de AsesórateYa.

El cliente debe entregar información suficiente para la revisión, evitando compartir más información de la necesaria cuando ello no sea requerido para la evaluación del caso.

19. Aceptación de condiciones

La compra de la asesoría implica que el cliente declara haber revisado:

- la ficha del servicio correspondiente,
- la ficha detallada de la asesoría,
- y la presente Política del Servicio de Asesorías de AsesórateYa.

Estos documentos forman parte de la información comercial y operativa del servicio.