

POLÍTICA COMERCIAL GENERAL DE SERVICIOS CHATBOT Y HUB OPERATIVO IA

AsesórateYa · Versión v2 · 27-08-2026

Objetivo y alcance. Esta política regula las condiciones comerciales generales de Chatbot Starter, Chatbot IA Pro, sus Planes mensuales, sus Licencias Permanentes, Hub Operativo IA y Plan Hub Operativo IA. La Ficha Detallada de cada servicio complementa esta política y define su alcance particular.

1. Modalidades de contratación

Los servicios pueden contratarse como pago único, Activación + Suscripción mensual, Licencia Permanente o modalidad recurrente según la ficha correspondiente.

Las Activaciones de Chatbot Starter, Chatbot IA Pro y Hub Operativo IA incluyen los primeros 3 meses de continuidad desde que el servicio queda operativo. Después continúa la Suscripción mensual correspondiente cuando se utiliza esa modalidad.

Las Licencias Permanentes no requieren comprar previamente la Activación del mismo servicio.

2. Regla estándar de forma de pago según precio público

Antes de publicar o modificar una ficha, AsesórateYa debe verificar el precio público IVA incluido y asignar la modalidad de pago correspondiente en el producto Odoo.

Precio público IVA incluido	Modalidad estándar
Hasta \$100.000 inclusive	100% al contratar
Más de \$100.000 y hasta \$300.000 inclusive	50% inicial + 50% en hito definido
Más de \$300.000	40% inicial + 30% hito intermedio + 30% hito final

La modalidad se registra expresamente en Odoo y no debe suponerse por memoria. La Ficha Detallada debe indicar los hitos concretos. Si existe una excepción comercial aprobada y documentada, debe quedar expresamente indicada en la ficha y en Odoo.

Los Planes mensuales y demás servicios recurrentes se cobran por cada período de Suscripción y no se dividen en 50/50 o 40/30/30.

3. Facturación y cobro de hitos

Regla operativa: **pago primero; factura después de cada pago efectivamente recibido.**

En servicios 50/50 o 40/30/30, cada factura corresponde únicamente al tramo efectivamente pagado.

Los hitos posteriores no se cobran automáticamente salvo que el producto recurrente lo contemple expresamente. En proyectos o licencias por etapas, AsesórateYa solicita el siguiente pago cuando se alcanza el hito indicado en la Ficha Detallada.

El servicio no debe avanzar al hito protegido por un pago pendiente cuando la ficha establece que dicho pago es condición de inicio o activación.

4. Activación, 3 meses incluidos y Suscripción mensual

Una vez que Chatbot Starter, Chatbot IA Pro o Hub Operativo IA queda operativo, comienzan los 3 meses de continuidad incluidos de la modalidad Activación.

Siete días antes de finalizar ese período se contempla un aviso para activar la Suscripción mensual correspondiente.

El primer pago del Plan inicia la recurrencia mensual. La mecánica exacta de tokenización, reintentos y reanudación depende de la configuración efectiva de Odoo 19 y Mercado Pago y debe verificarse técnicamente antes de automatizar.

5. Cobro fallido, gracia, suspensión y reactivación

Ante un cobro mensual no regularizado existe un período de gracia de 7 días. Se contempla aviso dentro de ese período.

Al día 7 sin regularización, el widget/chatbot o servicio público puede suspenderse. El Panel se mantiene accesible cuando corresponda.

Al registrarse el pago, el servicio puede reactivarse sin cargo adicional. No se cobra retroactivamente el período suspendido.

6. Cancelación de Suscripciones mensuales

Las Suscripciones mensuales no tienen permanencia mínima obligatoria. El cliente puede cancelar para evitar períodos futuros.

No se realizan devoluciones por períodos ya cobrados, utilizados o iniciados, sin perjuicio de derechos irrenunciables aplicables.

7. Planes de Suscripción AsesorateYa

Los Planes de Suscripción Básico, Plus y Premium pueden otorgar descuentos a servicios de pago único elegibles mediante las listas de precios asociadas a la cuenta del cliente.

Sí pueden recibir beneficio: Activaciones, Licencias Permanentes y demás pagos únicos elegibles. No reciben beneficio los Planes Chatbot Starter, IA Pro, Hub ni otros servicios recurrentes definidos bajo esta regla.

Comparativa de Planes de Suscripción: <https://www.asesorateya.cl/comparativa-de-planes#ay-comparativa-tabla>. El cliente debe iniciar sesión y prevalece el precio mostrado por Odoo.

8. Beneficio cruzado Chatbot IA Pro ↔ Hub Operativo IA

Activación Chatbot IA Pro -> cupón 50% para Activación Hub. Licencia Permanente IA Pro -> cupón 50% para Activación Hub. Activación Hub -> cupón 50% para Activación Chatbot IA Pro.

No aplica a Starter ni Licencia Permanente Starter. El cupón aplica solo a Activaciones; no a mensualidades ni Licencias Permanentes como destino.

Es de un solo uso, sin vencimiento y específico para el servicio correspondiente. Puede utilizarlo el comprador u otra persona. Si existe Plan de Suscripción activo, el 50% se aplica sobre el precio que ya muestre Odoo.

9. Licencia Permanente Chatbot Starter

Precio: \$199.900 IVA incluido.

Forma de pago estándar por rango: **50% al contratar + 50% antes de la activación final / puesta en marcha.**

No requiere Activación previa. No tiene Suscripción mensual ni cargo anual posterior. No genera cupón Hub.

10. Licencia Permanente Chatbot IA Pro

Precio: \$599.900 IVA incluido.

Forma de pago estándar por rango: **40% inicial + 30% hito intermedio + 30% hito final.** Los hitos concretos se detallan en su Ficha Detallada.

No requiere Activación previa. No tiene mensualidad de licencia. Incluye 24 meses de infraestructura operativa gestionada por AsesorateYa.

Desde el año 3, Continuidad de infraestructura y estabilidad operativa: \$59.900 IVA incluido al año, o migración a infraestructura propia con guía técnica y 30 días de transición.

11. Hub Operativo IA - Activación

Precio vigente de referencia: \$249.900 IVA incluido.

Forma de pago estándar por rango: **50% inicial + 50% en hito definido.** La Ficha Detallada del Hub debe indicar el hito exacto antes de publicarse.

El Plan Hub Operativo IA es recurrente y se cobra por período; no utiliza la modalidad 50/50.

12. Beneficio Bolsa 5 horas - Licencia Permanente IA Pro

La Licencia Permanente IA Pro genera un cupón 100% para activar la Bolsa de 5 horas de Asesoría Técnica.

El cupón es de un solo uso, sin vencimiento y específico para la Bolsa. Las horas se activan al utilizar el cupón y completar la compra correspondiente en Odoo.

Las horas no son transferibles ni vencen y se consumen en bloques mínimos de 1 hora, redondeando hacia arriba.

13. Soporte técnico incluido

Soporte significa restablecer o estabilizar algo que ya debería funcionar.

Starter, IA Pro y Hub tienen primera respuesta estándar dentro de 24 horas hábiles. No significa resolución garantizada dentro de ese plazo.

El SLA diferenciado por Plan de Suscripción no debe presentarse como activo hasta estar implementado y validado.

14. Asesoría Técnica y trabajo adicional

No forman parte del soporte base los cambios, mejoras, optimizaciones, actualización de contenido o base de conocimiento, nuevas configuraciones, integraciones, modificación de flujos, automatizaciones o desarrollo.

Estas necesidades se gestionan mediante Asesoría Técnica o cotización según alcance.

15. Base de conocimiento de IA Pro

Se elimina la antigua promesa de una actualización mensual de base de conocimiento incluida.

El cliente puede realizar sin costo los cambios disponibles en su Panel. Si el cambio requiere intervención técnica o trabajo fuera del Panel, corresponde Asesoría Técnica o cotización.

16. Privacidad, dependencias externas y cambios de terceros

La información del cliente se utiliza para prestar el servicio y no se comercializa.

El cliente es responsable de entregar información lícita y actualizada y de disponer de autorizaciones y políticas de privacidad necesarias.

AsesorateYa responde por el alcance que administra directamente, no por fallas generales de proveedores externos. Modificaciones de terceros que afecten el servicio pueden requerir Asesoría Técnica.

17. Plazos y pausas

Los plazos comienzan cuando se han cumplido el pago correspondiente al hito, la entrega de información, accesos y requisitos previos.

Los períodos de espera por cliente o por un pago de hito pendiente no forman parte del plazo.

18. Derecho a retracto, devoluciones y normativa

Cuando corresponda conforme a la Ley N.º 19.496 y normativa complementaria, se respetarán los derechos de retracto y demás derechos irrenunciables aplicables a la contratación concreta.

Los trabajos ya ejecutados y períodos de Suscripción ya devengados se tratarán conforme a la normativa aplicable y a las condiciones particulares del servicio.

19. Prelación de documentos

Para el alcance específico: 1) cotización o condición particular aceptada, cuando exista; 2) Ficha Detallada del servicio; 3) Ficha Pública vigente; 4) esta Política Comercial General.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables establecidos por la normativa aplicable.

20. Control previo obligatorio antes de publicar

Antes de aprobar una ficha, AsesorateYa debe verificar: precio público vigente, tramo de pago 100% / 50-50 / 40-30-30, hitos, configuración real en Odoo, Planes de Suscripción aplicables, documentos, plazo, soporte y coherencia con esta política.