

POLÍTICA DEL SERVICIO DE ASESORÍAS DE ASESÓRATEYA

1. Objeto de esta política

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

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

2. Reuniones incluidas

Esta política aplica a las siguientes reuniones de asesoría:

- Consulta Legal Empresarial
- Consulta Laboral / Recursos Humanos
- Consulta Contable / Tributaria
- Consulta Comercial / Ventas
- Consulta de Digitalización y Crecimiento Digital
- Consulta de Financiamiento

3. Modalidad de contratación

Las reuniones de asesoría se contratan mediante **compra directa desde el portal de AsesorateYa**.

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

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

- compra previa del servicio,
- agendamiento posterior dentro del sistema de citas,
- y entrega de la información mínima solicitada para preparar la reunión.

4. Precio del servicio

El valor de cada reunión de asesoría es de:

\$29.990 IVA incluido

Este valor aplica por cada reunión individual de 45 minutos, salvo que AsesorateYa publique en el futuro promociones, paquetes o condiciones especiales expresamente señaladas.

5. Duración y modalidad de la reunión

Cada reunión de asesoría tiene una duración de:

45 minutos

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

La reunión se enfoca en revisar el caso planteado por el cliente dentro del tiempo contratado y conforme al alcance temático de la reunión 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 reunión en los horarios disponibles.

El agendamiento debe realizarse respetando:

- la disponibilidad del sistema,
- los tiempos mínimos de reserva,
- y cualquier regla de reprogramación o cancelación publicada para el servicio.

La compra no reemplaza el agendamiento. Si el cliente no agenda oportunamente, la reunión 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 aprovechar correctamente la reunión, el cliente deberá completar la información solicitada al momento de agendar y, cuando corresponda, enviar por correo antecedentes relevantes para la revisión del caso.

Según la naturaleza de la consulta, estos antecedentes pueden incluir, entre otros:

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

AsesórateYa podrá solicitar antecedentes adicionales cuando ello sea razonablemente necesario para una revisión útil dentro del tiempo contratado.

8. Alcance del servicio

La reunión de asesoría está diseñada para:

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

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

9. Límites del servicio

La reunión de asesoría **no incluye automáticamente**:

- ejecución material extensa posterior a la reunión,
- 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 de los 45 minutos contratados.

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.

10. Puntualidad y uso del tiempo

La reunión 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 reunión 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 reunión más allá del tiempo contratado por atrasos del cliente, problemas de conexión del cliente o falta de preparación previa.

11. Reprogramación y cancelación

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

El cliente puede cancelar su reunión 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, el cliente conserva el derecho a reagendar su reunión 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 reunión se considera realizada y no da derecho a reagendamiento ni a reembolso. En

casos excepcionales y a criterio de AsesorateYa, se podrá evaluar una alternativa de manera individual.

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

Si AsesorateYa debe cancelar una reunión por razones internas, el cliente conserva el derecho a reagendar sin restricciones y recibirá un correo con las instrucciones correspondientes.

AsesorateYa se reserva el derecho a cancelar una reunión si los antecedentes del caso no son enviados con la anticipación requerida o si el caso escapa al alcance del servicio contratado.

12. 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 reunión.

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

13. Posibles resultados de la reunión

Toda reunión de asesoría debe terminar en uno de los siguientes escenarios:

A. Solución dentro de la reunión

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 AsesorateYa, 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 AsesorateYa podrá emitir una cotización formal con alcance, valor, procedimiento operativo y condiciones de ejecución.

14. Política de abono

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

Este abono se regirá 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 reunión,
- no será canjeable por dinero,
- no será transferible a terceros,
- y no será aplicable a servicios no relacionados con el tema revisado.

15. Continuidad posterior a la reunión

Si el caso requiere continuidad, AsesorateYa 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 reunión funciona como puerta de entrada ordenada a una solución posterior cuando el caso lo necesita.

16. Cotizaciones posteriores

Cuando el caso no tenga una solución estándar ya publicada en la tienda, AsesorateYa podrá emitir una cotización formal que indique:

- objetivo del servicio,
- alcance,
- exclusiones,
- valor,
- procedimiento operativo,
- condiciones de ejecución,
- y forma de continuidad.

La reunión no obliga automáticamente a AsesorateYa a ejecutar un trabajo posterior sin aceptación expresa del cliente.

17. Confidencialidad y uso de información

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

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

18. Aceptación de condiciones

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

- la ficha del servicio correspondiente,
- la ficha detallada de la reunión,
- y la presente Política del Servicio de Asesorías de AsesorateYa.

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