

POLÍTICA COMERCIAL ESTÁNDAR DE SERVICIOS ODOO

AsesórateYa · Versión 2026-08-10

Objetivo y alcance. Esta política regula las condiciones comerciales generales aplicables a los servicios Odoo ofrecidos por AsesórateYa, tanto los de compra directa como los que requieren Diagnóstico Inicial Odoo, validación de alcance y cotización personalizada. Busca que el cliente pueda avanzar con claridad, proteger su inversión y mantener una ejecución ordenada, trazable y proporcional a su necesidad.

1. Modalidades de contratación

1.1 Servicios de compra directa

Son servicios estandarizados, con alcance acotado y precio publicado, que pueden contratarse directamente desde el portal de AsesórateYa. La ficha pública y, cuando corresponda, la ficha detallada informan el alcance, exclusiones relevantes, plazo estimado, instancias de trabajo con el cliente y condiciones comerciales aplicables.

1.2 Servicios sujetos a diagnóstico y cotización

Son servicios cuya complejidad, integración, volumen o variabilidad no permite definir responsablemente un alcance y precio único antes de revisar el caso. Estos servicios pueden presentarse en páginas comerciales de AsesórateYa para que el cliente conozca su finalidad, alcance general y condiciones. La ejecución, las instancias de trabajo, el plazo estimado y la propuesta económica final se determinan después del Diagnóstico Inicial Odoo y la validación del alcance.

Texto estándar recomendado para servicios cotizables: "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 Odoo y la validación del alcance con AsesórateYa."

2. Diagnóstico Inicial Odoo

Cuando el cliente no tiene claridad sobre la solución que necesita, o cuando el servicio requiere dimensionamiento previo, AsesórateYa puede recomendar o requerir la contratación del Diagnóstico Inicial Odoo. Este servicio corresponde a una sesión profesional de orientación y levantamiento inicial. Su duración, precio, alcance y condiciones específicas se informan en su ficha.

2.1 Abono del diagnóstico a un servicio posterior

Si, después del Diagnóstico Inicial Odoo, el cliente contrata dentro de los 30 días siguientes un servicio de AsesórateYa directamente relacionado con el caso revisado, el valor efectivamente pagado por el diagnóstico se abona íntegramente al precio de ese servicio. El abono es de uso único, no es canjeable por dinero y no genera saldo a favor.

Cuando el Diagnóstico Inicial Odoo haya sido obtenido mediante un cupón o promoción de descuento total, el monto efectivamente pagado será \$0 y, por tanto, no existirá un importe adicional que abonar al servicio posterior.

3. Promociones y cupones

AsesórateYa puede ofrecer promociones, descuentos o cupones vinculados a campañas, herramientas de diagnóstico, acciones comerciales o beneficios específicos. Cada beneficio deberá informar el servicio aplicable, monto o porcentaje de descuento, vigencia, número de usos y requisitos de utilización.

- Los cupones no son canjeables por dinero ni generan saldo a favor, salvo indicación expresa.
- Los cupones son de uso único cuando así se indique y pueden estar asociados al correo, contacto o empresa beneficiaria.

- Los beneficios promocionales no son acumulables con otras promociones sobre el mismo servicio, salvo indicación expresa.
- La emisión de un cupón no constituye por sí sola una reserva de agenda ni una confirmación de ejecución.

4. Compra directa y validación inicial

Los servicios habilitados para compra directa pueden contratarse desde el portal de AsesorateYa. En la primera instancia de trabajo o revisión inicial se valida que el servicio adquirido sea efectivamente la alternativa más conveniente para la necesidad declarada.

Si se determina que otro servicio de AsesorateYa se ajusta mejor al caso, el monto pagado se abonará íntegramente al nuevo servicio. Si el nuevo servicio tiene un valor menor, la diferencia a favor del cliente se devolverá por transferencia bancaria. Si tiene un valor mayor, el cliente solo pagará la diferencia, previa aceptación.

5. 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, datos y accesos requeridos;
- los responsables de validación cuando corresponda;
- y la estructura general de ejecución.

La ejecución se gestionará mediante proyectos, tareas, actividades u otros registros operativos de AsesorateYa, de forma que exista trazabilidad del avance.

6. Modalidad de ejecución y trabajo con el cliente

La prestación es principalmente remota. Cada servicio puede contemplar dos componentes: trabajo técnico interno e instancias de trabajo conjunto con el cliente.

6.1 Trabajo técnico interno

Corresponde al análisis, configuración, parametrización, pruebas, ajustes, documentación y demás tareas ejecutadas por AsesorateYa sin requerir la presencia activa del cliente.

6.2 Instancias con el cliente

Corresponden a reuniones, levantamientos, sesiones de validación, capacitaciones, cierres o soporte remoto compartido. La ficha de cada servicio indica, cuando corresponda, las horas o instancias incluidas.

El cliente contrata un servicio con alcance definido y no una bolsa abierta de horas técnicas, salvo en los productos que expresamente se comercialicen como banco o bolsa de horas.

7. Accesos, seguridad y canales de comunicación

7.1 Acceso a Odoo del cliente

Como práctica general, AsesorateYa no trabaja con credenciales personales del cliente. Se utilizará preferentemente un usuario de trabajo creado para AsesorateYa, acceso remoto supervisado o acceso temporal definido para la tarea. Si el cliente necesita ayuda para crear dicho acceso, se le podrá orientar durante una instancia de trabajo.

7.2 Canales de comunicación

El correo electrónico es el canal formal de coordinación, seguimiento y trazabilidad. WhatsApp puede utilizarse como canal complementario, pero no reemplaza al correo para instrucciones, aprobaciones o antecedentes relevantes.

8. Instancias adicionales y cambios de alcance

Si durante la ejecución se requieren reuniones extra, nuevas rondas de revisión, capacitaciones adicionales, soporte remoto extra o validaciones reiteradas no incluidas originalmente, estas podrán cotizarse al valor preferencial vigente informado por AsesorateYa, previa aceptación del cliente.

Los requerimientos nuevos, ampliaciones, módulos no contemplados, nuevas integraciones o modificaciones relevantes del proceso no se entenderán incluidos automáticamente. Podrán tratarse como complemento, extensión, servicio de Asesoría Técnica u otro servicio que corresponda.

9. Pagos

9.1 Servicios con precio fijo

Los servicios de compra directa se pagan en su totalidad al momento de la compra, salvo que la ficha indique expresamente otra modalidad. El precio publicado al consumidor incluye IVA.

9.2 Servicios cotizados

Salvo que la cotización indique una estructura diferente, los servicios de mayor valor se pagan de forma escalonada:

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

10. Plazos, agenda y entrega de información

Los plazos publicados son referenciales y se cuentan desde que se cumplen los requisitos de inicio definidos para el servicio, incluyendo entrega de información, accesos y validaciones necesarias. En servicios basados en citas, la fecha efectiva dependerá de la disponibilidad mostrada en el sistema de agenda.

10.1 Reagendamiento de sesiones

Como regla general, una sesión puede reagendarse una vez sin costo cuando la solicitud se realiza con al menos 24 horas de anticipación. Solicitudes con menor anticipación, inasistencias o nuevas reagendaciones podrán requerir una nueva reserva o generar un cobro, salvo causa justificada aceptada por AsesorateYa. Si la ficha del servicio establece una condición distinta, prevalecerá la condición específica informada allí.

10.2 En espera por cliente

Si el cliente no entrega oportunamente información, accesos o validaciones, el proyecto podrá quedar en estado "En espera por cliente". Para control administrativo:

- si transcurren más de 60 días corridos desde la última solicitud formal sin respuesta, el servicio podrá quedar formalmente en espera;
- si permanece 90 días corridos adicionales sin reactivación, AsesorateYa podrá efectuar un cierre administrativo;
- el saldo no ejecutado, cuando corresponda, podrá mantenerse como crédito a favor por 6 meses desde el cierre administrativo.

Al reactivarse un proyecto en espera, la continuidad se programará según disponibilidad de agenda.

11. Registro y trazabilidad

AsesórateYa mantendrá registro de las principales instancias de trabajo, validaciones y avances del servicio. Cuando corresponda se registrará la actividad realizada, el objetivo, el estado de avance, el tiempo de interacción con el cliente y los próximos pasos.

12. Cancelación, retracto, devoluciones y crédito a favor

12.1 Derecho a retracto en contrataciones a distancia

Cuando corresponda conforme a la Ley N.º 19.496 y su normativa complementaria, el consumidor podrá ejercer el derecho a retracto dentro de los 10 días siguientes a la contratación del servicio y antes del inicio de la prestación. AsesórateYa procurará remitir la confirmación escrita de la contratación y sus condiciones por medios electrónicos.

Tratándose de servicios, cualquier devolución asociada al ejercicio válido del retracto comprenderá las sumas que no correspondan a servicios ya prestados a la fecha de la comunicación del retracto, conforme a la normativa aplicable.

Esta política no busca excluir de forma general el derecho a retracto. Cualquier exclusión excepcional que legalmente proceda deberá informarse de manera previa, clara y destacada, conforme a la normativa vigente.

12.2 Terminación solicitada después del inicio

Si el cliente solicita terminar el servicio una vez iniciada su ejecución, AsesórateYa determinará el trabajo efectivamente realizado y los compromisos ya incurridos hasta la fecha. El tratamiento del saldo restante se realizará conforme a la normativa aplicable y a las condiciones particulares del servicio.

Cuando proceda y el cliente lo acepte, el saldo no ejecutado podrá mantenerse como crédito a favor por 6 meses para ser utilizado en otro servicio de AsesórateYa.

13. Servicios cotizados

Los servicios de mayor complejidad se dimensionan según las características específicas del caso. La cotización final se prepara después del Diagnóstico Inicial Odoo y la validación de alcance. La cotización particular puede complementar esta política con condiciones específicas de precio, entregables, hitos, dependencias y plazos.

14. Prelación de documentos

En caso de diferencias entre documentos, se aplicará el siguiente orden para el alcance específico: 1) cotización o propuesta aceptada; 2) ficha detallada del servicio; 3) ficha pública vigente; 4) esta Política Comercial Estándar. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la legislación aplicable reconozca al consumidor.

15. Objetivo de esta política

El objetivo es que el cliente pueda contratar con claridad, sabiendo que:

- su necesidad será validada antes de ejecutar;
- el alcance y las exclusiones relevantes estarán informados;
- los proyectos complejos se cotizarán antes de ejecutarse;
- los cambios de alcance se tratarán de forma transparente;
- la interacción y el trabajo tendrán trazabilidad;
- los accesos a Odoo se gestionarán de forma segura;
- y el cliente pagará por la solución que realmente corresponda a su necesidad.

Referencia normativa general: Ley N.º 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, especialmente artículo 3 bis, y Decreto N.º 52/2024 del Ministerio de Economía sobre comunicación de exclusiones al derecho a retracto. La aplicación concreta depende de las circunstancias de cada contratación.