

# ANEXO

## Alcance y Condiciones de los Servicios

INSIGHT CON PROPÓSITO

*Este anexo complementa la Política de Pagos y Reserva de Servicios de Insight con Propósito y tiene como objetivo establecer claramente el alcance de cada servicio contratado, así como las condiciones aplicables cuando durante una sesión surjan nuevas necesidades o solicitudes.*

## 1. ALCANCE DEL SERVICIO CONTRATADO

Cada servicio contratado contempla exclusivamente las actividades, sesiones, horas y entregables previamente acordados con el cliente.

Durante el desarrollo del servicio, el cliente puede plantear dudas, necesidades o situaciones relacionadas con su trabajo, las cuales podrán ser revisadas siempre que se encuentren dentro del objetivo del servicio contratado y del tiempo disponible de la sesión.

La atención de nuevas necesidades durante una sesión no implica automáticamente la incorporación de servicios adicionales al contrato original.

## 2. SESIONES DE CAPACITACIÓN

En las clases de Excel, Power BI u otras capacitaciones, está permitido utilizar archivos o planillas reales del cliente como parte de la práctica.

Por ejemplo, si durante una clase de Excel se está trabajando una función, herramienta o procedimiento, este podrá aplicarse directamente a una planilla del cliente para facilitar su aprendizaje.

Sin embargo, si la solicitud implica desarrollar, completar, modificar o personalizar una planilla para dejarla terminada como herramienta de trabajo del cliente, dicha actividad podrá considerarse un servicio adicional de desarrollo o personalización.

La capacitación contratada mantiene siempre su duración y cantidad de horas previamente acordadas.

## 3. PLANILLAS PERSONALIZADAS

Cuando el cliente contrata una planilla personalizada, el servicio corresponde al desarrollo o adaptación de una planilla o modelo previamente definido y acordado.

Si durante el desarrollo el cliente solicita una segunda planilla, un modelo diferente, una nueva herramienta o funcionalidades que no estaban contempladas inicialmente, estas podrán ser cotizadas como un servicio adicional.

La revisión o demostración de otra plantilla durante una sesión no implica que dicha plantilla quede automáticamente incluida en el servicio contratado.



## 4. SOLICITUDES ADICIONALES DURANTE UNA SESIÓN

Es posible que durante una sesión el cliente identifique nuevas necesidades o solicite realizar actividades diferentes a las acordadas inicialmente.

En estos casos, la solicitud podrá ser revisada y, si corresponde, se informará previamente el valor y alcance del servicio adicional.

El cliente podrá decidir si desea contratarlo.

La flexibilidad y disposición para atender una solicitud adicional durante una sesión no modifica ni amplía automáticamente el servicio originalmente contratado.

## 5. USO DEL TIEMPO CONTRATADO

Las horas contratadas corresponden al tiempo de servicio previamente acordado.

Si el cliente decide utilizar parte de una sesión de capacitación para trabajar directamente sobre una planilla propia, ese tiempo se considerará parte de la sesión contratada.

Por lo tanto, si una actividad solicitada por el cliente requiere más tiempo del disponible, podrá continuarse en una nueva sesión o contratarse como un servicio adicional, según corresponda.

No se contempla la realización de trabajo adicional fuera de las horas contratadas, salvo acuerdo previo entre ambas partes.

## 6. CAMBIO DE OBJETIVO DURANTE EL SERVICIO

Si durante el desarrollo del servicio el cliente decide cambiar el objetivo inicialmente acordado, se revisará si el nuevo requerimiento puede ser atendido dentro del servicio contratado.

Cuando el nuevo requerimiento implique un cambio significativo de alcance, mayor cantidad de trabajo, una nueva planilla o funcionalidades adicionales, podrá ser necesario realizar una nueva cotización.

Esto permite mantener claridad sobre el servicio contratado y evitar confusiones respecto de las actividades incluidas.

## 7. SESIONES PENDIENTES

Cuando un servicio contemple más de una sesión, las sesiones pendientes deberán ser coordinadas previamente y utilizadas dentro del período de vigencia informado al momento de contratar el servicio.

La disponibilidad de horarios estará sujeta a la agenda existente.

Una vez informado al cliente el período de vigencia de sus sesiones, corresponde al cliente solicitar y coordinar oportunamente las sesiones pendientes.

## 8. ENTREGABLES Y MODIFICACIONES

Las planillas, archivos o herramientas desarrolladas se realizarán de acuerdo con las características y requerimientos acordados inicialmente.

Una vez entregado el trabajo, cualquier modificación que implique nuevos requerimientos, funcionalidades, estructuras o cambios respecto de lo acordado inicialmente podrá considerarse un servicio adicional.

Las correcciones necesarias para cumplir con lo previamente acordado no se considerarán un servicio adicional.

## 9. COTIZACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES

Cuando una solicitud no se encuentre contemplada dentro del servicio contratado, se informará previamente al cliente el alcance y valor correspondiente.

El servicio adicional solo se realizará una vez que el cliente haya aceptado las nuevas condiciones y, cuando corresponda, haya realizado el pago o abono solicitado.

Esto permite que ambas partes tengan claridad sobre el trabajo a realizar y su respectivo valor.

## 10. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

Al contratar un servicio, el cliente declara conocer y aceptar que cada servicio tiene un alcance, duración y condiciones previamente definidos.

La realización de actividades adicionales durante una sesión, cuando sean aceptadas de manera excepcional y dentro del tiempo disponible, no constituye un precedente ni significa que dichas actividades estén incluidas en futuras sesiones o servicios.

El objetivo de estas condiciones es mantener una relación de trabajo clara, transparente y ordenada, asegurando que tanto el cliente como Insight con Propósito conozcan exactamente qué contempla cada servicio contratado.

> **Este anexo forma parte de la Política de Pagos y Reserva de Servicios de Insight con Propósito.**