



Conocimiento



## Reglamento servicios de conocimiento A-ENT-01

EL CLIENTE, con el presente reglamento de servicios de conocimiento se adhiere a las políticas y lineamientos definidos para un servicio conforme con las cláusulas que se indican a continuación:

**OBJETO DEL SERVICIO:** la CORPORACIÓN INTERACTUAR, identificada con NIT 890.984.843-3, quien en adelante se denominará INTERACTUAR, mediante el servicio, se obliga a orientar al CLIENTE, para que, bajo su cuenta y riesgo, implemente los conceptos, conocimientos, recomendaciones y herramientas recibidas durante el proceso.

**OBLIGACIONES DEL CLIENTE:** se compromete en general a cumplir con todas las obligaciones que de este Reglamento se desprendan y en particular a:

- I. Cancelar por anticipado o previamente el valor total del servicio correspondiente.
- II. Suministrar al profesional asignado por INTERACTUAR, la información que sea necesaria, de manera oportuna, para cumplir con el servicio contratado.
- III. Asistir cumplidamente a las sesiones individuales o grupales programadas por INTERACTUAR dentro de las fechas establecidas y realizar todas las actividades a su cargo que se definan en cada una de las sesiones.
- IV. Contar con el tiempo y la disposición para llevar a cabo el servicio contratado, dado que, cada sesión será programada y concertada previamente para garantizar el cumplimiento en los horarios establecidos. En caso de no cumplirse por parte del CLIENTE, el lapso perdido de cada sesión será descontado del servicio adquirido.
- V. Notificar con no menos de 24 horas de anticipación al prestador del servicio asignado cualquier situación de fuerza mayor que le impida asistir a cualquiera de las sesiones grupales o individuales.
- VI. Comunicar por escrito a INTERACTUAR cualquier cambio en el domicilio u otra novedad que afecte o pueda llegar a afectar el normal desarrollo del acompañamiento y en caso de decidir retirarse del mismo los motivos que llevaron a tomar dicha decisión.
- VII. En caso de no poder asistir a sesiones de carácter individual, deberá delegar la asistencia a cualquier familiar, empleado o accionista, bajo su riesgo, comunicando a INTERACTUAR mediante correo electrónico: [gestionserviciosdeconocimiento@interactuar.org.co](mailto:gestionserviciosdeconocimiento@interactuar.org.co) o correo físico.
- VIII. No realizar cesión del servicio contratado, sean clientes o no de INTERACTUAR. En el caso en que ocurra una cesión del servicio, INTERACTUAR procederá con la cancelación de este sin que haya lugar a la devolución de los dineros pagados.
- IX. Abstenerse de contratar de manera externa y/o particular con el profesional asignado por INTERACTUAR para la prestación del servicio.
- X. Decidir la conveniencia o no de acatar las sugerencias dadas por el profesional en temas de inversión, gestión de recursos o de otra temática específica.
- XI. Acoger el manual de convivencia de la Institución, el cual puede ser consultado en la página: [www.interactuar.org.co](http://www.interactuar.org.co), al igual que las instancias definidas en la Institución educativa para el trabajo y el desarrollo humano, cuando aplique.

**OBLIGACIONES DE INTERACTUAR:** INTERACTUAR se compromete en general a cumplir con todas las obligaciones que de este reglamento se deriven, en particular a:

- I. Brindar el servicio en la forma y términos descritos en este reglamento.
- II. Asignar el personal con las habilidades y conocimientos requeridos para cada acompañamiento o tema de intervención.
- III. Cumplir con las fechas, horarios y tiempo de duración en que se llevarán a cabo los servicios de acuerdo con su planeación.
- IV. Suscribir acta de cierre del servicio individual prestado.
- V. Cumplir con los servicios de acuerdo con los objetivos, alcances y entregables definidos para cada producto o servicio descritos en el portafolio.
- VI. Para los servicios que requieren preparaciones, INTERACTUAR se compromete con las técnicas y medios de aprendizaje. La entrega de productos no hace parte de las obligaciones de INTERACTUAR.
- VII. La obligación que asume INTERACTUAR por la prestación del servicio es una obligación de medio y no de resultado y, por tanto, INTERACTUAR no asume ninguna responsabilidad en el éxito o resultado que pueda obtener EL CLIENTE en la implementación de las recomendaciones dadas por el equipo consultor.
- VIII. Garantizar que los servicios ofertados por INTERACTUAR, y aquí reglamentados, gozan de garantía legal. En el momento en que Interactuar incumpla con alguna de las obligaciones establecidas se brindará orientación al CLIENTE para la reposición del servicio o la devolución del dinero siempre que acredite el incumplimiento o la afectación.

**INCUMPLIMIENTO Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO:** Ante el incumplimiento de las obligaciones y de las prohibiciones establecidas en este reglamento o los eventos de desinterés en el servicio por parte del CLIENTE, este acepta y faculta a INTERACTUAR para cancelar el servicio contratado, en cualquier tiempo sin opción de devolución de dinero ni reposición de sesiones o del servicio.

**TIEMPO DE EJECUCIÓN:** El término máximo para culminar el servicio, dependerá del rango de tiempos en horas o sesiones asignadas a cada producto descrito en el portafolio de servicios, con base en los rangos que se establecen a continuación:

- I. De 1 a 3 horas, el tiempo máximo de ejecución es 15 días.
- II. De 4 a 12 horas, el tiempo máximo de ejecución es 1 mes.
- III. De 13 a 24 horas, el tiempo máximo de ejecución es 2,5 meses.
- IV. De 25 a 48 horas, el tiempo máximo de ejecución es 4 meses.
- V. Superior a 48 horas, el tiempo máximo de ejecución oscila entre 5 y 10 meses.

El tiempo comienza a contar a partir de la fecha efectiva en que se lleve a cabo la primera intervención.

**VALOR DEL SERVICIO:** el valor del servicio será el estipulado en el portafolio de servicios de la Corporación Interactuar. Este valor será pagado de contado por EL CLIENTE. EL CLIENTE podrá financiar el valor del servicio por intermedio de las líneas de crédito de INTERACTUAR; financiación que deberá ser aceptada antes del inicio del servicio y que se rige directamente por lo estipulado en las políticas de crédito de Interactuar. Se aclara que el servicio no inicia hasta que se realice el desembolso del crédito.

**INDEPENDENCIA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS:** En el evento de cancelar el servicio escogido por medio del servicio de crédito de INTERACTUAR, EL CLIENTE conoce y acepta que son servicios autónomos e independientes, lo cual implica que EL CLIENTE debe cumplir con las obligaciones que asumió en la suscripción de cada servicio y que en ninguna circunstancia podrá excusar su incumplimiento al pago del crédito basado en la satisfacción, continuación, avance, plazos o ejecución del servicio.

**DESINTERÉS EN EL SERVICIO:** EL CLIENTE deberá asistir a las sesiones grupales e individuales programados previamente según conste en el cronograma, actas y/o en la programación del servicio.

I. Las citas individuales podrán ser canceladas con no menos de 24 horas de anticipación a la cita pactada. En caso de no cumplir con este término, EL CLIENTE perderá la sesión y no podrá alegarse un incumplimiento por parte de INTERACTUAR, salvo caso fortuito o fuerza mayor comprobada. Lo anterior puede generar que no se logre el objetivo completo contratado.

II. Ante un incumplimiento en la hora pactada para la operación del servicio, el consultor esperará un máximo de 15 minutos al empresario. En caso de no lograr iniciar la cita, la misma se dará por terminada y aplicará el numeral anterior.

El número de inasistencias para las sesiones grupales justificadas es máximo 20% de la duración del servicio, toda vez que se emite constancia o certificado de asistencia cuando se cumpla con mínimo el 80%.

Si el CLIENTE no responde a los requerimientos o no manifiesta interés, después de cinco intentos por diferentes medios de contacto autorizados por él, como llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros, realizados por parte de INTERACTUAR, EL CLIENTE conoce, acepta y autoriza que a partir de tal fecha sea cancelado el servicio, por desinterés en el acompañamiento, sin derecho a la devolución del dinero.

**SUSPENSIÓN TEMPORAL:** los servicios de conocimiento, salvo los servicios grupales, detallados en el portafolio de servicios de Interactuar, permiten que durante la vigencia de este se pueda generar un aplazamiento por una única oportunidad hasta por dos meses. La oportunidad para solicitar tal suspensión será dentro del mes siguiente a la fecha en que se decida suspender. En caso de no cumplir con este término, EL CLIENTE perderá el derecho a la suspensión y será obligación de Interactuar evaluar el interés del CLIENTE en continuar o no con el servicio. Para efectos de esta cláusula, EL CLIENTE deberá enviar solicitud escrita ante INTERACTUAR (en forma física o virtual al correo [gestion servicios de conocimiento@interactuar.org.co](mailto:gestion servicios de conocimiento@interactuar.org.co)), quien a su vez le notificará por escrito la respuesta de esta y la reprogramación del curso con temáticas iguales o similares que estén dentro de la oferta. Acorde con lo estipulado en la cláusula de Independencia de los servicios contratados, la aceptación de la suspensión temporal solo tendrá efectos frente a los servicios de conocimiento y por tanto no se alterarán las demás obligaciones contraídas con motivo de otros servicios que tenga EL CLIENTE con la Corporación Interactuar.

**TERMINACIÓN DEL SERVICIO:** la prestación del servicio contratado por EL CLIENTE podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes causales:

I. Agresión verbal o física por cualquiera de las partes frente a la otra.

II. Por desinterés, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento.

**CONDICIONES DE LA DEVOLUCIÓN:** EL CLIENTE podrá solicitar la devolución del dinero invertido cuando:

I. El servicio no inicie en las fechas establecidas según el cronograma por retrasos imputables a INTERACTUAR.

II. En caso de que el CLIENTE cancele la matrícula antes de iniciado el curso o programa, la devolución será del 100 % del valor de la matrícula sin necesidad de presentar justificación.

III. El servicio no se haya prestado en un porcentaje de avance mayor al 10% de ejecución. Lo anterior está dado por las horas recibidas con relación a las horas totales del servicio. En caso de cumplirse, la devolución será del 100%.

IV. Por incapacidades médicas de acuerdo con la clasificación internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud CIE-10. Pueden ser consultados en la página [www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co).

V. Por casos de fuerza mayor o fortuitos acreditados.

VI. Por mayor valor pagado, caso en el cual se efectuará la devolución del excedente dentro de los 20 días hábiles siguientes después de verificado el pago mediante cheque o transferencia electrónica, a elección del CLIENTE.

VII. El servicio de conocimiento haya sido cancelado con una de las líneas de crédito que ofrece INTERACTUAR. EL CLIENTE autoriza que la devolución efectiva se abone en su totalidad al crédito, entendiendo que tal crédito es independiente del servicio de conocimiento y que por el hecho de la cancelación de uno no se entiende la terminación del otro.

VIII. En caso de que el servicio haya superado el 10% de ejecución, no habrá lugar a devolución, salvo que se enmarque en uno de los literales IV) o V), los cuales aplican en cualquier tiempo y se efectuará la devolución del dinero invertido restante por ejecutar el servicio.

IX. Cuando se trate de servicios financiados por terceros, no aplica la devolución al beneficiario de este.

Parágrafo: En caso de que sea aprobada una devolución por parte de Interactuar, el cliente tiene derecho a reclamar su dinero dentro de un plazo máximo de 6 meses contados a partir del momento en que se realizó la matrícula, presentando su cédula original.

**PACTO DE NO EXCLUSIVIDAD:** las partes acuerdan que no existen entre ellos pacto de exclusividad, por tanto, en ningún caso, INTERACTUAR se entenderá obligada a brindar el SERVICIO DE CONOCIMIENTO en forma exclusiva al CLIENTE, pudiendo prestar el servicio a otras personas naturales y/o jurídicas que así lo requieran en el mismo o diferentes temas.

**CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN:** debido a la naturaleza del servicio contratado, el equipo de trabajo de INTERACTUAR manejará con estricto rigor y confidencialidad la información que EL CLIENTE indique como confidencial y/o información sujeta a derechos de propiedad intelectual, derechos de autor, patentes, técnicas, modelos de invención, know-how, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, entre otros. Igualmente, INTERACTUAR dará manejo confidencial a la información financiera, lista de clientes, inversionistas, empleados, relaciones de negocios y contractuales, pronósticos de negocios y planes de mercadeo suministrados por EL CLIENTE. INTERACTUAR solo podrá revelar información confidencial a quienes estén autorizados previamente por la parte de cuya información confidencial se trata o por ministerio de la ley. No habrá deber alguno de confidencialidad en los siguientes casos: a) Cuando la parte receptora tenga evidencia de que conoce previamente la información recibida; b) Cuando la información recibida sea de dominio público, c) Cuando la información deje de ser confidencial por ser revelada al público en general por el propietario. d) Por requerimiento judicial o administrativo de autoridad competente, informando previamente al CLIENTE.

Toda información intercambiada es de propiedad exclusiva de la parte de donde proceda. En consecuencia, ninguna de las partes utilizará información de la otra para su propio uso.

**MEDIOS DE VERIFICACIÓN:** todas las actuaciones que se realicen por las partes, en el marco de un servicio individual de prestación del servicio, quedarán instrumentadas en ACTAS. Las actuaciones que se derivan en un marco grupal quedarán instrumentadas en el LISTADO DE ASISTENCIA.

**DATOS DE CONTACTO:** en caso de requerir información adicional, se puede contactar con la Corporación Interactuar a través de los siguientes canales: Teléfono: (4) 450 8888; WhatsApp: 320 606 4004; correo electrónico: [servicioalcliente@interactuar.org.co](mailto:servicioalcliente@interactuar.org.co)

**TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** INTERACTUAR, para todos los efectos dará tratamiento a los datos personales del CLIENTE, incluso los sensibles, de conformidad con la política de tratamiento de datos que se encuentra publicada en su página Web: <http://www.interactuar.org.co/es/content/aviso-de-privacidad>, garantizando de esta manera el correcto uso de la información del cliente.

**PUBLICACIÓN:** Con el presente reglamento, INTERACTUAR brinda al CLIENTE información clara, veraz, oportuna y necesaria para acceder al servicio contratado. En este sentido, con este reglamento se publican las condiciones generales aplicables a los servicios de conocimiento.

Declaro que conozco, fui informado y acepto el reglamento de servicios de conocimiento de la Corporación Interactuar, en el cual se establecen condiciones de la prestación del servicio y los derechos y obligaciones que adquiero.

FIRMA

N° Documento de identidad:

Según el Artículo 64 del Código Civil se entiende por caso fortuito, «el imprevisto al que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc. [...] La fuerza mayor o caso fortuito, por lo general libera a una o a todas las partes de un contrato, de pagar o responder por daños causados por el incumplimiento de una obligación, originado en un hecho constitutivo de fuerza mayor o causa fortuita. No se puede confundir la fuerza mayor o caso fortuito con la negligencia o la incompetencia, puesto que sólo se puede considerar fuerza mayor y caso fortuito a aquellos hechos a los que no es posible resistirse, o que no es posible advertir o preverse».