

REGLAMENTO ACOMPAÑAMIENTO EMPRESARIAL

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

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

OBLIGACIONES DEL CLIENTE: EL CLIENTE se compromete en general a cumplir con todas las obligaciones que de este reglamento o acompañamiento se desprendan y en particular a:

- I. Cuando aplique, cancelar por anticipado o previamente el valor total del acompañamiento o copago de la beca correspondiente en la fecha indicada por el Líder del proyecto.
- II. Suministrar al profesional asignado por INTERACTUAR, la información que sea necesaria, de manera oportuna, para cumplir con el acompañamiento contratado o del que es beneficiario.
- III. Asistir cumplidamente a las sesiones individuales o grupales programadas por INTERACTUAR, ya sean de forma presencial o virtual dentro de las fechas establecidas y realizar todas las actividades a su cargo que se definan en cada una de las sesiones, garantizando una participación mínima del 80% del acompañamiento grupal e individual, de lo contrario podrá ser retirado del programa o proyecto.
- IV. Contar con el tiempo y la disposición para llevar a cabo el acompañamiento 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 acompañamiento adquirido u otorgado.
- V. Cuando sea posible, notificar con no menos de 48 horas de anticipación al prestador del acompañamiento 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, correo electrónico, datos de contacto 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. No realizar cesión del acompañamiento contratado u otorgado por INTERACTUAR. En el caso en que ocurra una cesión del acompañamiento, INTERACTUAR procederá con la cancelación de este sin que haya lugar a la devolución de los dineros pagados.
- VIII. Abstenerse de contratar de manera externa y/o particular con el profesional asignado por INTERACTUAR para la prestación del servicio durante la ejecución del acompañamiento. Si ha bien lo considera y de acuerdo con la necesidad de la empresa una vez finalizado el acompañamiento podrá contratar con sus propios recursos al profesional.

- IX. Definir y diseñar de acuerdo con el nivel en el que esté matriculado o participando las oportunidades de mejora con las respectivas implementaciones para la transformación y aceleración de la unidad productiva o empresa.
- X. Facilitar el acceso del consultor asignado por el Programa o proyecto de la Corporación Interactuar a la información que sea necesaria, de manera oportuna, para la debida ejecución del proceso.
- XI. Reportar los indicadores de medición de impacto: ventas, empleos, empleos de calidad, productividad y habilidades gerenciales en los tiempos acordados por los Consultores y/o la Analista de Seguimiento. En caso de no presentar reporte de dichos indicadores el empresario deberá de todas formas pagar el valor total del programa de acompañamiento empresarial.
- XII. Decidir por sí mismo la conveniencia o no de acatar las sugerencias dadas por el profesional en temas de inversión, gestión de recursos o de otra temática específica.
- XIII. Participar de los diferentes escenarios y programas de conexiones de valor paralelo a la ejecución del acompañamiento, con el propósito de conectarse mejor con clientes y proveedores. El empresario podrá delegar a un socio o miembro del emprendimiento a participar de las actividades del proyecto, dado algún caso de fuerza mayor en que el titular no pueda asistir, para no retrasar el proceso.

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

- I. Brindar el acompañamiento en la forma y términos descritos en este reglamento. Entendiendo que el alcance del acompañamiento es apoyar y orientar al CLIENTE teniendo en cuenta que las observaciones o conceptos que realice INTERACTUAR son facultativos para el CLIENTE.
- 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 acabo los acompañamientos de acuerdo con su planeación.
- IV. Suscribir acta de cierre del acompañamiento individual prestado.
- V. Cumplir con los acompañamientos de acuerdo con los objetivos, alcances y entregables definidos para cada producto o proyecto.
- VI. La obligación que asume INTERACTUAR por la prestación del acompañamiento 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.
- VII. Garantizar que los acompañamientos 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 ACOMPAÑAMIENTO: Ante el incumplimiento de las obligaciones y de las prohibiciones establecidas en este reglamento o los eventos de desinterés en el acompañamiento por parte del CLIENTE, este acepta y faculta a INTERACTUAR para cancelar el acompañamiento 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 acompañamiento, dependerá del rango de tiempos en horas o sesiones asignadas 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 y se cuenta con la matrícula en el sistema de formación de Interactuar.

VALOR DEL ACOMPAÑAMIENTO: El valor del acompañamiento será el estipulado en el portafolio de servicios de la Corporación Interactuar. Este valor (cuando aplique) será pagado de contado por EL CLIENTE. EL CLIENTE podrá financiar el valor del acompañamiento 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 pagar el servicio de acompañamiento 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 supeditar su cumplimiento al pago del crédito basado en la satisfacción, continuación, avance, plazoso ejecución del servicio de acompañamiento.

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

- I. Las citas individuales podrán ser canceladas con no menos de 48 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 ejecución del acompañamiento, el consultor esperará un máximo de 15 minutos al CLIENTE. En caso de no lograr iniciar la cita, la misma se dará por terminada y aplicará el numeral anterior.
- III. El número de inasistencias para las sesiones grupales justificadas es máximo 20% de la duración del acompañamiento, toda vez que se emite constancia o certificado de asistencia cuando se cumpla con mínimo el 80%.
- IV. 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 acompañamientos empresariales, salvo los 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 disposición, EL CLIENTE deberá enviar solicitud escrita ante INTERACTUAR (en forma física o virtual al correo servicioalcliente@interactuar.org.co o a el indicado por el Consultor), quien a su vez le notificará por escrito la respuesta de esta y la reprogramación del acompañamiento con temáticas iguales o similares que estén dentro de la oferta. Acorde con lo estipulado en la disposición de Independencia de los servicios contratados, la aceptación de la suspensión temporal solo tendrá efectos frente a los acompañamientos empresariales 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 ACOMPAÑAMIENTO: La prestación del acompañamiento contratado por EL CLIENTE podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes causales:

- Agresión verbal o física por cualquiera de las partes frente a la otra.
- 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 acompañamiento 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 acompañamiento, 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 acompañamiento. En caso de tener un avance menor del 10% la devolución será del 100%.¹
- IV. Por incapacidades médicas de acuerdo con la clasificación internacional de enfermedades y problemas relacionados con la salud CIE-10 que pueden consultarse en la página www.saludcapital.gov.co.
- V. Por casos de fuerza mayor o fortuitos debidamente invocadas y constatadas de acuerdo con la ley y la jurisprudencia colombiana acreditados.
- VI. Sobre un 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 transferencia electrónica u otro medio de pago, a elección del CLIENTE.
- VII. En el caso que el acompañamiento haya sido pagado con una de las líneas de crédito que ofrece INTERACTUAR. EL CLIENTE autoriza que la devolución efectiva se abone en su totalidad al crédito, entendiéndose que tal crédito es independiente del acompañamiento y que por el hecho de la cancelación de uno no se entiende la terminación del otro.
- VIII. En caso de que el acompañamiento 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 e implican que se efectuará la devolución del dinero invertido proporcional a lo faltante por ejecutar del acompañamiento.
- IX. Cuando se trate de servicios financiados por terceros donde EL CLIENTE es beneficiario, no aplica la devolución de dineros 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 ACOMPAÑAMIENTO en forma exclusiva al CLIENTE, pudiendo prestar el acompañamiento 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 demercadeo 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: 01 8000 417 019; WhatsApp: 320 606 4004; correo electrónico: servicioalcliente@interactuar.org.co.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y USO DE IMAGENES: El CLIENTE autoriza de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la Corporación Interactuar para que en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, y su decreto Reglamentario 1377 de 2013 realice el tratamiento de sus datos personales y sensibles conforme a su política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra publicada en el sitio www.interactuar.org.co. Esta autorización le permitirá a la Corporación Interactuar recolectar, transferir, almacenar, usar, suprimir, compartir, actualizar y transmitir los datos personales del CLIENTE y en general usarlos para fines relacionados con su objetivo social. Dicha autorización incluye el consentimiento del cliente para el uso y tratamiento de sus derechos de imagen para incluirlos sobre fotografías y producciones de video y audio que pueden usarse en medios impresos (revistas, folletos, volantes, plegables, libros, etc.), y a través de internet, plataformas digitales y página web institucional.

Esta autorización también faculta a la Corporación Interactuar para consultar la información reportada relacionada con los pagos de seguridad social con la finalidad de hacer procesos de monitoreo que permitan la mejora continua de sus servicios de

acompañamiento empresarial.

CANALES AUTORIZADOS DE CONTACTO: INTERACTUAR realizará gestiones comerciales, publicitarias y de cobro a través de los siguientes canales autorizados:

mensaje de texto (SMS), mensajería instantánea, aplicaciones o web como WhatsApp, Telegram, u otros similares, correo electrónico, correo certificado, llamada telefónica y llamada de celular.

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 acompañamiento empresarial.

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

FIRMA:

A continuación, hago un registro de la(s) que sería(n) mi(s) firma(s) a utilizar durante el proceso de intervención al cual me comprometo a participar.

Firma: _____

Nombre completo: _____

Cédula: _____

Fecha: _____

ⁱ 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».