

## Definiciones

*Ver historial de versiones al final*

Para una mayor comprensión de los textos y documentos que envía Investigación y Programación, y para mayor seguridad y tranquilidad del cliente, establecemos a continuación algunas definiciones.

Nota: las definiciones acerca de la GARANTÍA y SOPORTE se han separado en un documento independiente, localizado en esta URL:

<http://investigacionyprogramacion.com/tos/garantia.pdf>

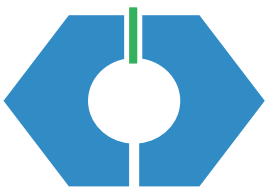
1. **Descuento por forma de pago:** Algunos proyectos ameritan repartir riesgos, beneficios y costos. Los descuentos buscan incentivar a los clientes con mejores hábitos de pago; y se ofrecen diferentes alternativas de pago para los clientes en general, según su disposición de liquidez, disposición a formas de pago, y agilidad de trámites para reducir costos logísticos a ambas partes.

Una lógica importante para todas las formas de pago, es compensar a ambas partes por sus costos logísticos, por su nivel de confianza en la contraparte, y por el nivel de liquidez asociado a cada fase. Éste es el propósito de ofrecer diferentes alternativas de forma de pago y descuento. El máximo descuento y beneficios se otorgará al pago anticipado de 100% al comprar un producto.

2. **Política de Reembolsos y Saldo a favor del cliente:**

El cliente tiene derecho a reembolsos en dinero líquido en caso de negligencia de parte nuestra ó fallos a compromisos con dicho cliente que sean de nuestra exclusiva responsabilidad. Deben tenerse en cuenta aquí las excepciones de “exclusiones de responsabilidad” del documento de [garantías](#).

Por otra parte, en algunas ocasiones, puede ocurrir que un cliente tenga derecho a un saldo a favor por otras razones, por ejemplo un descuento ó una compra de algún paquete de servicios como el “saldo



reembolsable para problemas pequeños”. A menudo el propósito de los descuentos es REDUCIR COSTOS FINANCIEROS, de manera que para situaciones de saldos por servicios, no se otorgan re-embolsos en dinero líquido. **No obstante**, el vendedor se obliga a reconocer al comprador dicho saldo a favor, intercambiable en productos o servicios proporcionados por la compañía, con una vigencia mínima de dos años, y *salvo que existan situaciones excepcionales en la economía* (se definen estas situaciones en el presente documento).

**VIGENCIA DEL SALDO A FAVOR:** por razones de liquidez y disponibilidad de recursos, el vendedor se reserva el derecho a que todo saldo a favor debe tener un límite.

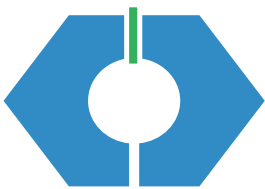
El saldo a favor que pueda tener un cliente es un valor numérico, que no se capitaliza ni se valoriza, ni sufre intereses ni se actualiza con el índice de precios al consumidor. Si existe una situación especial de la economía de alta variación de inflación (hiperinflación, ó deflación) que actúe en contra de alguna de las partes, la parte perjudicada puede solicitar negociación debido a la variación de la economía, y la contraparte se obliga a considerar y revisar la debida propuesta para dirimir el caso.

El cliente puede aprovechar dicho saldo a favor en servicios o productos como aprovechar el saldo restante en otros servicios como *Alquile un Programador* **según la tarifa vigente en el momento de la compra**, o tomarlo como saldo para un futuro trabajo, pero con la ventaja de que se conservan las tarifas en este lapso, hasta que termine el cupo, **salvo situaciones de hiper-inflación (Ver definición de “Salvo situaciones de hiper-inflación”)**. El pacto de preservación de precios es un beneficio adicional que se otorga a los pagos anticipados, en retribución a la importante reducción de costos logísticos y administrativos de cartera que implica esta forma de pago, y también a los acuerdos de precios. Se busca anticipar para el cliente aquí las condiciones límite y exógenas a nuestro control, hasta las cuales nuestra empresa puede sostener un precio.

### 3. PACTO DE PRESERVACIÓN DE PRECIOS:

*Nota preliminar: el siguiente pacto de preservación de precios, aplica salvo situaciones de hiper-inflación, o de modificaciones de precio causadas por un*





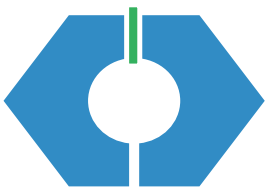
*tercero que suministre un servicio del cual dependa vitalmente para poder prestar un servicio en determinadas condiciones. Ver definición “Salvo situaciones de hiper-inflación”. En tales situaciones anormales, en que la capacidad adquisitiva de un valor numérico de precio varíe más allá del umbral definido en la definición más abajo sobre hiper-inflación en este mismo documento, un pacto de preservación de precios puede perder aplicabilidad.*

El **PACTO DE PRESERVACIÓN DE PRECIOS**, consiste en que se procurará preservar para el cliente el costo que tenían los productos o servicios en el momento en que se realizó el pago del respectivo paquete que dio lugar al saldo a favor, ó el precio en que se hizo un acuerdo de pago para el largo plazo. PERO ESA PRESERVACIÓN DE PRECIOS ESTÁ SUJETA A LA ESTABILIDAD DE PRECIOS DE OTROS PRODUCTOS DEL MERCADO de los cuales dependa el mismo vendedor para poder prestar un servicio al cliente, incluyendo los precios que ofrezcan los proveedores de servicios y productos de funcionamiento generales que permiten la supervivencia de la empresa vendedora. **A no ser que una oferta específica establezca algo diferente, el pacto de preservación de precios tendrá una duración de hasta dos años, si se trata de un saldo a favor del cliente, ó de la duración del contrato, para cuando se trata de contratos con forma de pago que lo ameriten.**

La empresa procurará que dicha preservación de precios sea automática; sin embargo, en caso de que por alguna razón no se efectúe dicha preservación o registro de manera automática, el cliente cuenta con 30 días calendario para exigir que, si un servicio o producto que se haya prestado como saldo a favor, se cobró con una tarifa mayor, se explique por qué existió dicho aumento, y solicitar a la compañía que se evalúe si dicho aumento de precios es justificado o no. Si la explicación de este causal no pertenece al ámbito confidencial, la empresa podrá dar una explicación detallada al cliente sobre dicho causal de aumento de precio.

4. **SALVO SITUACIONES EXCEPCIONALES EN LA ECONOMÍA:** TODOS LOS PRECIOS que se sostengan durante un determinado lapso, o sobre los cuales se haya anunciado una preservación de precios, TIENEN UNA EXCEPCIÓN EN LO QUE AQUÍ EN ESTE DOCUMENTO DEFINIREMOS COMO SITUACIONES EXCEPCIONALES EN LA ECONOMÍA. Por ejemplo,





situaciones de hiperinflación en la moneda local, ó situaciones en donde el valor de alguna divisa extranjera representativa (por ejemplo el dólar), tengan cambios drásticos. Se incluye la salvedad de la divisa extranjera porque algunos proveedores pueden ser internacionales.

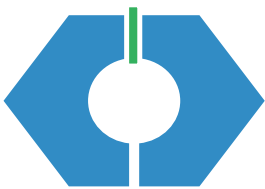
El vendedor sólo está obligado a sostener dichos precios, siempre y cuando no existan en el mercado directa o indirectamente situaciones de variaciones de precio excesivas que dificulten la posibilidad de sostener los precios anunciados. El pacto de preservación de precios consiste en conservar para el cliente una equivalencia numérica por un dinero pactado. Cuando la empresa pacta preservar dichos precios, este pacto aplicará únicamente para situaciones normales de la economía en las monedas en que se pacte la transacción (la moneda del comprador y la moneda del vendedor), pero perderá aplicabilidad si para alguna de las monedas existe una situación de hiper-inflación; nosotros tomaremos que hay Hiper-inflación cuando el costo de la moneda tenga las siguientes variaciones. No siempre la variación de una moneda puede tomarse basada en la canasta familiar y el IPC, pues el suministro puede depender también de servicios ó productos que se adquieren con proveedores extranjeros. De manera que el cliente debe comprender que variaciones importantes en las divisas pueden considerarse situaciones excepcionales en la economía. Los montos absolutos a continuación corresponden al valor nominal de la moneda en el momento de la compraventa, deben considerarse actualizados según IPC si el negocio es en Colombia, ó en general inflación del respectivo país para negocios fuera de Colombia, ó valor de la divisa para pagos en monedas extranjeras si aplicara:

Variaciones de IPC ó de TRM:

- a. Para montos inferiores al umbral de \$1'000.000 Mcte en Colombia: variaciones de más del 10% a partir de inicio de contrato.
- b. Variaciones de más del 5% acumulado a partir de inicio de contrato para montos superiores a \$1'000.000 Mcte en Colombia, en términos similares al literal a.

**5. Pago por suscripción.** No todos los productos son objeto de compra, algunos se consideran un "alquiler" ó una "suscripción" a un servicio. En tales casos los pagos se realizan de manera periódica: anual, mensual, quincenal, semanal, etc. Cuando no se entrega el código





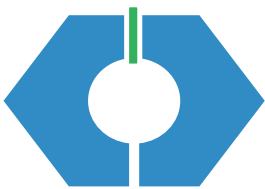
fuelle de una plataforma, sino que para economía del cliente se le cobra simplemente una suscripción, el costo de la suscripción debe ser notablemente inferior al precio de venta que tendría el producto (el porcentaje depende del riesgo y tipo de producto). Para los pactos de precios de suscripción, también se aplica el pacto de preservación de precios SALVO situaciones que **aquí** se definen como hiperinflación.

**6. Disponibilidad en sus datos de contacto:** Es decir, que una persona revise y retroalimente los intentos relevantes de comunicación por el bien del proyecto con la máxima inmediatez que sea posible ó contemplando situaciones especiales un plazo máximo de 10 días hábiles durante la realización del proyecto, pero que exista retroalimentación **humana** (no robots) y disponibilidad por al menos un medio de comunicación electrónica ó física. Posterior al fin del proyecto, los tiempos de respuesta en fase de garantía están documentados en los términos de garantía. Sólo aplica para información relevante en la que explícitamente se solicite por lo menos acuse de recibo y lectura. Si transcurren 15 días hábiles sin respuesta de alguna de las partes, o 25 días hábiles sin respuesta más allá del acuse de recibo, con intentos por varios canales de comunicación, la contraparte puede considerarlo incumplimiento, que puede agregarse a otros incumplimientos que pueda haber por otras causales.

**7. Enviar un mensaje a través de varios canales de comunicación de diferente naturaleza:** se busca que, si una de las dos partes no está respondiendo o cumpliendo, o no es fácilmente alcanzable, la contraparte intente entregarle el mensaje de diferentes maneras, por ejemplo una personalmente y otra por teléfono; otro ejemplo sería uno por correo y otro dejando razón con funcionario de confianza. No son válidos mensajes de texto ni mensajes en los correos de buzón de voz.

**8. Aprobación automática:** Antes de realizar un cobro asociado a una entrega, el CONTRATISTA tendrá la cortesía de otorgar un tiempo de revisión al CONTRATANTE, en donde éste puede manifestar inconformidades e indicar causales concretas y justificadas de rechazo. El CONTRATANTE puede solicitar una prórroga para revisión después de una entrega, pero debe haber un plazo concreto a cumplir, no superior a



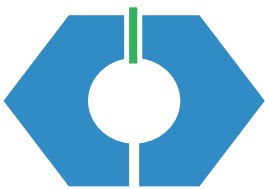


6 días hábiles, salvo si se acuerda lo contrario. Si vencido ese plazo, no se recibe respuesta de el CONTRATANTE, ni solicitud de prórroga para revisión con un plazo concreto, el CONTRATISTA puede pasar a realizar su cobro, considerándose ese silencio como "aprobación automática", y se considera que el CONTRATISTA pasa a tener derecho a realizar el cobro correspondiente a dicha entrega.

### Historial de versiones:

2020-abril-06	En el artículo 2, de "saldo a favor", se agrega que sí tiene derecho el CLIENTE a reembolsos en dinero líquido para situaciones de negligencia del proveedor, ó fallos en sus compromisos que sean atribuibles a su exclusiva responsabilidad, salvo las "exclusiones de responsabilidad" que se mencionan en el documento de <a href="#">garantias</a> . Antes únicamente estaba que no había reembolsos para situaciones de descuentos. Se agregó también que no hay reembolsos para compras de paquetes de servicios.
2020-abril-04	Las situaciones de hiperinflación para los fines del presente contrato se modificaron desde 20% y 10% a 10% y 5%, respectivamente. Aplica únicamente para contratos firmados a partir de la fecha. Se aclara que los indicadores económicos no se basan únicamente en la canasta familiar, pues existen proveedores en algunos suministros que cobran en divisas extranjeras, por lo cual debemos tener en cuenta una visión más integral de la economía.
2020-abril-01	El pacto de preservación de precios aplica también para acuerdos de suscripción, y para contratos largos que lo ameriten. Antes aplicaba solamente para saldos a favor del cliente. Las definiciones " <b>Disponibilidad en sus datos de contacto</b> ", " <b>Enviar un mensaje a través de varios canales de comunicación de diferente naturaleza</b> " y " <b>Aprobación automática</b> ", estaban antes en el formato general del contrato, y ahora pasaron a este documento de definiciones, con lo cual tenemos un solo listado de





investigación  
& programación

Invierta en investigación.  
Genere posibilidades

	definiciones.
Marzo 2017	Edición
Aprox año 2013	Nace este documento



**Investigación y Programación S.A.S**

Cel+Whatsapp: (+57) 312 571 89 85 - cel: (+57) 300 490 46 69 [www.investigacionyprogramacion.com](http://www.investigacionyprogramacion.com)  
contacto@investigacionyprogramacion.com - Bogotá- Chía, Cundinamarca, Colombia