

¡ Bienvenida(o) a [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com)!

## Procesos de Coaching

### • ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA LOS PROCESOS DE COACHING:

**Yo, Mónica Escobar - MónicaEs, como tu COACH , me comprometo a:**

- ✓ Garantizar la confidencialidad de tu proceso.
- ✓ Cuidar el enfoque positivo y respetuoso durante el mismo.
- ✓ Brindarte retroalimentación directa, honesta y oportuna.
- ✓ Confiar en tu voluntad, sinceridad y compromiso con tu proceso.
- ✓ Honrarte como la única persona más experta en tu propia vida.
- ✓ Creer en tu INMENSO POTENCIAL..
- ✓ Facilitarte el descubrimiento de tus propias respuestas.
- ✓ Cumplir con los principios ontológicos de la profesión de Coach.

**TU, como la persona que recibe el acompañamiento personalizado, te comprometes a:**

- ✓ Suministrarme la información real y honesta acerca de ti y de tus necesidades, desde el comienzo del proceso (Nombre completo, datos de contacto, intereses, necesidad, etc.)
- ✓ Estar abierto(a) a recibir retroalimentación de forma directa, honesta y oportuna.
- ✓ Expresar tus necesidades de forma clara, sincera, directa y respetuosa.
- ✓ Realizar oportunamente y a cabalidad tus sesiones individuales-VIRTUALES con el material que encontrarás en el AULA VIRTUAL (Sesiones 1 y 3); leyendo, y preparando el contenido y los materiales suministrados.
- ✓ Enviar los materiales preparados y la información solicitada durante el proceso, cumpliendo con las guías y tiempos suministrados.
- ✓ Agendar, asistir y estar a tiempo para tus sesiones ONLINE.
- ✓ Cumplir con las **instrucciones y recomendaciones para la realización de las sesiones ONLINE** a través de video-llamada que se te suministren durante el proceso, garantizándote así el espacio adecuado para las mismas.

### • DESARROLLO DE LAS SESIONES

Dependiendo del proceso de coaching que elijas, este puede terminar en la sesión No. 4 , No. 5 o No. 7.

Sesiones VIRTUALES (1 y 3): Tu desarrollas actividades individualmente apoyándote en el material multimedia (hojas, videos e instructivos) que encontrarás en el sitio [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com) y al que podrás acceder ingresando al **AULA VIRTUAL**, con el usuario y contraseña que te suministraré.

Tendrás soporte durante el horario hábil de atención, a través del No de What's App (Colombia) : +57 319 730 26 66

**Duración aproximada:** Depende de tu propio ritmo, aproximadamente 2 horas, cada sesión (**120 minutos**)

Sesiones **ONLINE (2, 4, 5, 6 y 7):** Participamos tu y yo (Tu Coach) y la realizamos a través de Video-llamada (Skype o la plataforma que te indiquemos en su momento).

**Duración aproximada:** 1,5 horas con tu Coach (**90 minutos**), en cada sesión.

• **AGENDAMIENTO DE LAS SESIONES ONLINE ( LAS QUE REALIZAS CON TU COACH ):**

Las **sesiones ONLINE**, las que realizas conmigo, tu Coach, se agendarán a través del correo electrónico **coaching@monicaes.com**, o directamente en las sesiones, en la medida en que avanza el proceso.

Teniendo en cuenta que estás adquiriendo un proceso de acompañamiento personalizado, soy yo (Coach), quien me encargo personalmente de la preparación, la retroalimentación y el desarrollo de tus sesiones.

Es por esto, que existe un límite para el número de personas que estoy en capacidad de acompañar en el tiempo.

*Mi recomendación es que verifiques la disponibilidad de agenda y reserves el espacio para tus sesiones ONLINE, idealmente con 2 semanas de anticipación a la fecha en que te gustaría realizarlas.*

• **RE-AGENDAMIENTO DE SESIONES ONLINE:**

En caso de que, por fuerza mayor, no puedas asistir a una sesión ya agendada, tienes la posibilidad de reprogramarla, si me informas al menos con **24 horas hábiles antes** de lo acordado (coaching@monicaes.com / What's App (Colombia) : +57 319 730 26 66 ), de tal forma que yo pueda replantear oportunamente el uso de este tiempo.

Desafortunadamente, si no me avisas con este tiempo mínimo de anticipación, te solicitaré que realices el pago del valor representativo de una sesión individual, para poderte agendar una próxima sesión online.

Estaré en capacidad de re-agendarte sesiones por un número **máximo de dos (2) veces** durante tu proceso , si me avisas al menos 24 horas hábiles antes a la fecha y hora programadas (coaching@monicaes.com /What's App (Colombia) : +57 319 730 26 66.

Entenderás que estas solicitudes conllevan inversión valiosa de tiempo y esfuerzo. Si ya has solicitado dos (2) re-agendamientos durante tu proceso y se reitera la situación de no poder asistir a una sesión ya programada, deberás realizar el pago del valor representativo de una sesión individual reprogramada, para poderte agendar una próxima y completar tu proceso .

**Valor representativo de una sesión individual. reprogramada:** Ciento veinte mil pesos colombianos mcte (**\$120.000**) o treinta y ocho dólares americanos (**38 USD**). MónicaEs se reserva el derecho de determinar, cambiar o actualizar este valor en cualquier momento cuándo lo considere e informar al cliente el valor vigente, en el momento de realizar el pago, así como la forma de realizarlo.

• **HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LOS PROCESOS DE COACHING:**

De acuerdo con la agenda disponible, ofrezco acompañamiento a través de **sesiones ONLINE**, de lunes a viernes, a partir de las 8:00 am y hasta las 6:00 pm, hora Colombia.

El horario hábil de atención para el **soporte a través del No de What's App (Colombia)** : +57 319 730 26 66 , durante el proceso de desarrollo de las **sesiones VIRTUALES** que realizas tu misma(o), según tu propio ritmo y horario, es: de lunes a viernes de 8am a 12 del medio día y de 2pm a 5 pm (Hora Colombia).

¡Prometo responderte durante las siguientes **24 horas hábiles** después de recibir tu mensaje! Sin embargo , ten en cuenta que MónicaEs no asume la imposibilidad de utilización de los canales de comunicación establecidos por causas de fuerza mayor o que estén fuera de su dominio como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en la comunicación, problemas técnicos o cualquiera que estas fueran; que le impidan cumplir con esta promesa de servicio.

## Condiciones de Uso del sitio WEB

Al ingresar a **www.monicaes.com**, el **Usuario** asume la obligación de respetar todas las condiciones de uso del sitio, las notificaciones legales y todos los términos y condiciones y cláusulas de exención de responsabilidad, que figuran en el sitio web de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**.

Al ingresar y utilizar el sitio web **www.monicaes.com**, el **Usuario** da por aceptado que el uso de este portal se realiza bajo su voluntad, exclusiva responsabilidad y riesgo. El sitio web de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** se muestra "tal cual está" y "como está disponible".

El interés de este sitio **www.monicaes.com** no es convencer ni discutir acerca de creencias y verdades únicas. Por consiguiente, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, le recomienda al **Usuario** que experimente y compruebe por si mismo(a) lo que le funciona, pues solo así se vuelve el conocedor de su propia verdad.

### • DERECHO DE EXCLUSION

A **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, le interesa que el sitio **www.monicaes.com** sea un lugar seguro para todos los usuarios, por lo que se reserva el derecho de no permitir algún tipo de agresión o uso de lenguaje inapropiado que pueda alejarse de la forma amorosa y respetuosa de relación y comunicación que le interesa fomentar y preservar.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren el respeto a la dignidad de las personas, que sean discriminatorios, xenófobos, racistas, pornográficos, que atenten contra la juventud o la infancia, el orden o la seguridad pública o que, a su juicio, no resultaran adecuados para su publicación.

En cualquier caso, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, no será responsable de las opiniones vertidas por los usuarios a través del blog u otras herramientas de participación que puedan crearse, conforme a lo previsto en la normativa de aplicación.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a los productos y servicios ofrecidos sin necesidad de previo aviso, a instancia propia o de un tercero, a aquellos usuarios o clientes cuando considere que se alteran los principios de cuidado y respeto que quiere garantizar y/o cuando exista un incumplimiento de los presentes TERMINOS Y CONDICIONES.

- **LIMITACION DE RESPONSABILIDAD**

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** y sus respectivos directores, empleados, vendedores, proveedores y demás agentes relacionados, no garantizan que el uso del sitio web **www.monicaes.com** no tendrá interrupciones, ni contendrá errores.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** no declara que el contenido provisto en el sitio web **www.monicaes.com** sea adaptable, ni de uso apropiado, en lugares fuera de Colombia.

Bajo ninguna circunstancia **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** ni sus directores, empleados, vendedores, proveedores y demás agentes relacionados, serán responsables de algún daño directo, indirecto, imprevisto, especial, o emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar el sitio web **www.monicaes.com**, incluidos de forma no exclusiva; los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en el sitio web de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, que ocasione errores de percepción, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento.

Esta limitación de la responsabilidad se aplicará en toda acción legal, así un representante autorizado de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** haya sido informado o debiera tener conocimiento de la posibilidad de dichos daños.

Frente a la responsabilidad relacionada con el daño informático, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, no asume responsabilidad, incluyendo daño o perjuicio, asociado con pérdida de información o utilidades, existencia de virus, resultados del uso o la incapacidad para usar el material en este sitio, o cualquier otro daño, aun cuando el usuario nos haya avisado acerca de la posibilidad de tales daños, o por cualquier reclamo de terceros, salvo lo que expresamente aquí se estipula.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** no asume ninguna responsabilidad por la información que se suministra en la página, incluyendo, pero sin limitarse a lo referente, productos y/o servicios, notas de interés, opiniones, consejos prácticos y solución de inquietudes. **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** no asume la imposibilidad de utilización del sitio o de alguna de las páginas que lo conforman, incluyendo pero sin limitarse a eventos tales como problemas en el servidor o en la conexión, interrupciones en su comunicación, problemas técnicos.

Si el uso del material del sitio web **www.monicaes.com** arroja como resultado la necesidad de dar servicio, reparar o corregir equipo o información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.

- ACEPTACIÓN DE TERMINOS Y CONDICIONES

Frente al ingreso y uso del sitio [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com), el usuario admite haber leído y entendido estos TERMINOS Y CONDICIONES, y está de acuerdo con acogerse a los mismos y cumplir con todas las leyes y los reglamentos aplicables que hagan parte de la legislación colombiana. Además, cuando el usuario utilice cualquier servicio entregado en este sitio, por ejemplo "carrito de compra", suscripción o trabajo con nosotros, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, términos y condiciones aplicables a dicho servicio.

Si el **Usuario** no está de acuerdo con estos TERMINOS Y CONDICIONES, deberá limitarse a usar este sitio, el cual es controlado y operado por **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, desde sus oficinas ubicadas en Colombia. Adicional, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, no se hace responsable de que el material publicado en este sitio web [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com), sea apropiado o esté disponible para uso en otros países, fuera de Colombia.

El Usuario que decida ingresar al sitio web [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com), desde otro país, lo hará bajo su propia voluntad, y se hace responsable a las leyes locales que sean aplicables. Cualquier reclamo en relación con el uso de este sitio y el material en el contenido, está regulado por las leyes de Colombia.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** se reserva el derecho de realizar cambios sin previo aviso en el sitio web, en las condiciones de uso y en las notificaciones legales en cualquier momento.

Si el Usuario no está satisfecho con el sitio web [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com) su contenido y sus TERMINOS Y CONDICIONES, acepta que la solución disponible es dejar de usar el sitio web de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**.

Teniendo en cuenta los preceptos legales de la República de Colombia, el Usuario, no puede usar el sitio indebidamente, mentir en la identidad de un usuario, utilizar agentes de compra y llevar a cabo actividades ilegales en el sitio web.

- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** deja claro que su página web, señas, logos, nombres y cualquier otro signo distintivo, así como la totalidad de los elementos de propiedad industrial e intelectual insertados, usados y/o desplegados en este sitio (a título enunciativo, imágenes, sonido, audio, vídeo, software o textos; marcas o logotipos, combinaciones de colores, estructura y diseño, selección de materiales usados, programas de ordenador necesarios para su funcionamiento, acceso y uso, etc.); son propiedad exclusiva de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, y en algunos casos son de propiedad de terceros que han autorizado expresamente a **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** para su uso y/o explotación. Todos los derechos reservados.

En ningún caso, los usuarios podrán utilizar el material, las imágenes y todos los elementos usados y/o desplegados en este sitio, para fines comerciales, de reproducción o comunicación pública.

No se podrá disponer de la propiedad industrial e intelectual, sin el permiso por escrito de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, o del titular de los derechos de la misma. Y se resalta que cualquier uso no autorizado se tomará como una violación a los presentes términos y condiciones, y a las normas vigentes sobre propiedad industrial e intelectual, y así mismo se procederá con las acciones civiles y penales.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** deja establecido que se reserva el derecho de solicitar retiro de enlaces que hayan sido establecidos en sitios web sin su previa autorización. Queda prohibido el establecimiento en páginas no controladas por **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** de enlaces o subdirecciones dentro de la URL **www.monicaes.com**.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** deja establecido que cualquier copia, exhibición u otra forma de reproducción del sitio web **www.monicaes.com**, en sitios no controlados por **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** ("Framing") queda expresamente prohibido. De ser así, se tomará como una violación a los derechos de propiedad intelectual sobre los contenidos y a los derechos sobre la propiedad industrial.

Para cualquier consulta y/o pregunta relacionada con el uso de los contenidos o con el establecimiento de links hacia la URL: **www.monicaes.com**, podrás dirigirte a **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, a través del correo **info@monicaes.com** o del formulario de contacto del sitio **www.monicaes.com**. Su uso, en contra de lo aquí dispuesto, dará lugar a las acciones civiles y penales correspondientes.

#### • MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, señala a sus clientes y usuarios que la información del sitio web **www.monicaes.com** puede contener errores o inexactitudes, no estar completa o actualizada. Por ello, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, se reserva el derecho de corregir cualquier error, imprevisión o equivocación, cambiar o actualizar la misma en cualquier momento y sin previo aviso.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, podrá revisar y modificar en cualquier momento los TERMINOS Y CONDICIONES aquí determinados, por medio de la actualización y publicación de los mismos. La vigencia de estos TERMINOS Y CONDICIONES irá en función de su exposición y estarán vigentes hasta que sean modificados por otros debidamente publicados.

Al usar **www.monicaes.com**, el Usuario conviene en darse por obligado por cualquiera de tales revisiones, las cuales estarán vigentes a partir del momento en que las mismas sean disponibles a los Usuarios, debiendo entonces visitar periódicamente esta página para determinar los términos vigentes en el momento, a los cuales el Usuario estará obligado a acceder.

#### • OFRECIMIENTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS



Dentro del sitio web **www.monicaes.com** de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, en la página **TIENDA**, se encuentran publicados los productos y servicios (coaching) ofrecidos, con la información acerca de su contenido, características y precio.

En lo que se refiere a la información de los **procesos de coaching** (servicios), en la página **COACHING** dentro del sitio, se podrá leer información aún mas detallada, acerca de su duración y metodología.

Es política de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, la actualización, revisión y modificación de los productos que se exhiben en el sitio **www.monicaes.com**. Adicionalmente, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** puede discontinuar o retirar productos o servicios, en cualquier momento.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** se reserva el derecho de limitar o prohibir la venta a distribuidores.

### **Productos descargables:**

En la publicación de cada producto ofrecido dentro de la página **TIENDA** en el sitio web **www.monicaes.com**, se especifican las características de los archivos que se recibirán para descargar, al realizar la compra.

Los productos descargables sólo podrán ser **descargados UNA SOLA VEZ** para uso personal. Una vez descargados, el cliente es libre de imprimirlos tantas veces como desee. No podrá revenderlos o distribuirlos. Todos los derechos reservados por MónicaEs

Los tamaños y colores pueden variar con respecto a las imágenes publicadas, según la impresora, la configuración de impresión y el papel. En la información del producto descargable, se encontrarán publicadas las recomendaciones para la impresión, una guía para el proceso de descarga y la forma de resolver inquietudes durante el proceso.

### **• CONDICIONES DE CONTRATACION**

El contrato entre el **Usuario - Cliente** y **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** será efectivo cuando una oferta de compra (solicitud de pedido) en el sitio realizada por el cliente, sea aceptada por **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**. El contrato estará regido por los **TERMINOS** definidos en el presente documento de **TERMINOS Y CONDICIONES**, los cuales rigen la venta de los productos y servicios que se realicen mediante la utilización de este sitio web **www.monicaes.com**, por parte de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**.

Solo para aquellos Usuarios que tengan capacidad legal para contratar, nuestro servicio está disponible, según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente. Si el Usuario no tiene capacidad legal para contratar, le solicitamos que no utilice nuestros servicios.

Para que una **oferta de compra** será válida, el Usuario - Cliente, deberá cumplir con los pasos del **PROCESO DE COMPRA**:

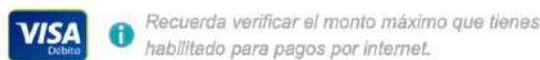
• **Procesos de Coaching (servicios):**

1. Dentro de la página COACHING, seleccionas el proceso de coaching que vas a realizar o adquirir y haces **click** en el botón : **ADQUIRIR**
2. Desde el carrito de compras, verificas tu PEDIDO (El o los productos o servicios que vas a comprar y el valor a pagar) y haces click en : **FINALIZAR COMPRA**
3. Diligencias el formulario con la información necesaria para la facturación. Aquí también tienes la oportunidad de verificar los detalles de tu pedido (El o los productos o servicios que vas a comprar y el valor a pagar) . Los datos de contacto que aquí escribas, serán los que **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** tendrá en cuenta para comunicarse contigo al iniciar el proceso. *Si eres un PATROCINADOR, es decir que estás adquiriendo el proceso para que lo realice otra persona, en la primera comunicación MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda te solicitará los datos de contacto de quien va a realizar el proceso.*
4. Aceptas haber leído los **términos y condiciones** de los productos y servicios y la **política de privacidad**.
5. Haces **click** en: **REALIZAR EL PEDIDO**
6. Al visualizar la pantalla con tu No. De pedido, fecha y valor total, seleccionas: **PAGAR**. *Esta acción te llevará a la plataforma de **PayU**, para realizar tu pago SEGURO.*
7. En la siguiente pantalla , podrás verificar tus datos o modificarlos y elegir el medio de pago de tu conveniencia, de acuerdo con las diversas opciones disponibles:

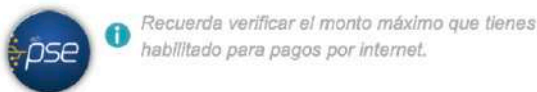
Tarjeta de crédito



Tarjeta débito



Débito bancario PSE



Pago en efectivo



Pago en bancos





8. Para el caso de los pagos ONLINE, en el momento en el que tu transacción es APROBADA, visualizarás tu comprobante de pago, el cual podrás descargar.
9. Una vez realices la compra y **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** reciba la confirmación de tu pago por parte de **PayU** , recibirás por parte de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, la confirmación de tu pedido, vía e-mail.
10. Adicionalmente, dentro de las 24 horas hábiles siguientes, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** te enviará una comunicación vía e-mail, con el LINK para acceder al cuestionario ANTES DE, con el que inicias tu proceso.
11. Dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la recepción tus respuestas del cuestionario ANTES DE por parte de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, recibirás una comunicación vía e-mail con:
  - Todas las instrucciones y pasos para continuar tu proceso,
  - Tu usuario y clave para ingresar al AULA VIRTUAL y acceder al material que te permitirá realizar tu sesión VIRTUAL No. 1.
  - Las opciones disponibles de agenda, para realizar tu sesión ONLINE No. 2, la primera que realizas con tu Coach.

• **Productos descargables de la tienda :**

1. Seleccionas los productos que quieres comprar y haces click en : **AÑADIR AL CARRITO**, para cada uno.
2. Desde el carrito de compras, verificas tu PEDIDO (El o los productos que vas a comprar y el valor a pagar) y diligencias el formulario con la información necesaria para la facturación, que será la misma para la entrega de tu pedido. *Aquí también tienes la oportunidad de verificar los detalles de tu pedido (El o los productos que vas a comprar y el valor a pagar)*
3. Aceptas haber leído los **términos y condiciones** de los productos y servicios y la **política de privacidad**.
4. Haces **click** en: **REALIZAR EL PEDIDO**
5. Al visualizar la pantalla con tu No. De pedido, fecha y valor total, seleccionas: **PAGAR**. *Esta acción te llevará a la plataforma de **PayU**, para realizar tu pago SEGURO.*
6. En la siguiente pantalla , podrás verificar tus datos o modificarlos y elegir el medio de pago de tu conveniencia, de acuerdo con las diversas opciones disponibles:

Tarjeta de crédito



Tarjeta débito



*Recuerda verificar el monto máximo que tienes habilitado para pagos por internet.*

Débito bancario  
PSE



*Recuerda verificar el monto máximo que tienes habilitado para pagos por internet.*

Pago en efectivo



Pago en bancos



7. Para

el caso de los pagos ONLINE, en el momento en el que tu transacción es APROBADA, visualizarás tu comprobante de pago, el cual podrás descargar.

8. Una vez realices la compra y **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** reciba la confirmación de tu pago por parte de **PayU**, recibirás por parte de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, un correo electrónico con la confirmación de tu pedido y un enlace para descargar tus productos.

Una vez realizada la compra y la misma haya sido recibida por **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, la oferta del cliente será obligatoria para el cliente. Así mismo, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** procederá a verificar datos y a decidir si acepta la misma. Toda cotización ofrecida por **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** a través de **www.monicaes.com**, será válida solo para el momento en que se liquida el valor final de la compra.

Una vez se cumple lo expuesto anteriormente, la compra del Usuario será obligatoria para este. **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** resalta que esta compra será válida para el momento en que se liquida el valor final de la misma. Adicionalmente, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** se reserva el derecho de modificar los precios de los productos, en cualquier momento previo a la aceptación de la oferta de compra, sin necesidad de avisar dicho cambio de ninguna forma.

Adicionalmente, se advierte que el precio que se deberá pagar por cada producto o servicio adquirido, será el vigente al momento de realizarse la compra.

**El Usuario - Cliente** da por conocer las siguientes condiciones de pago:

Previo a la aceptación por parte de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** sobre cualquier oferta de compra, el cliente deberá elegir los términos y las condiciones de pago del precio correspondiente, según los medios de pago especificados y establecidos en el sitio web [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com). **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** resalta que pone a disposición del **Usuario - Cliente**, un sistema de conexión segura, para la realización de todas las compras. En ningún caso **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** se hará responsable por dificultades o fallas en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los daños causados a los usuarios con ocasión de una acción u omisión de dichas entidades.

El **Usuario - Cliente** que ingrese a [www.monicaes.com](http://www.monicaes.com) y realice una compra será responsable de los impuestos sobre ventas, al valor agregado y a cualquier otro impuesto de contribuciones que se ocasionen por cada oferta de compra aceptada. Todos los impuestos causados por la compra serán liquidados desde el momento en que el Usuario realiza su oferta de compra en este sitio, y por tanto podrá conocer el valor exacto que debe pagar a favor de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, el cual incluirá todos los conceptos antes mencionados.

El beneficio del contrato se presenta cuando **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** acepta la oferta de compra presentada por el **Usuario - Cliente**. **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, en ningún caso estará obligada a aceptar una oferta de compra (solicitud de pedido).

Se deja claro que el precio de los productos de una compra que no sea pagado, se dará por respuesta que existe incumplimiento del contrato, lo cual es causa para darlo por terminado por parte de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**.

#### • DEVOLUCIONES

#### • **Procesos de Coaching (servicios):**

En caso de que el Cliente no se sienta satisfecho con los servicios obtenidos, estará en todo su derecho de solicitar la devolución del dinero que haya cancelado por la adquisición de los procesos especificados a continuación:

- Coaching de la Orientación Vocacional para toda la Vida- Proceso completo
- Coaching de la Orientación Vocacional para toda la Vida- Yo Soy
- Coaching para Ser libre

Podrá solicitar la devolución, siempre y cuando haya realizado al menos las 2 primeras sesiones del proceso adquirido (No. 1 AULA VIRTUAL y No. 2 ONLINE); y cumplido con estos TERMINOS Y CONDICIONES que aceptó en el momento de la compra (DESARROLLO DE LAS SESIONES, AGENDAMIENTO Y RE-AGENDAMIENTO DE LAS SESIONES ONLINE, ACUERDOS Y COMPROMISOS PARA LOS PROCESOS DE COACHING, ETC.).

Si se cumplen las anteriores condiciones, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, le solicitará al Cliente, una solicitud escrita de la devolución, explicando lo que le motiva a realizarla.

- Para pagos realizados con tarjeta de crédito, a través de la plataforma de pago PayU: A través de la plataforma PayU, en cuyo caso se tramitará la solicitud ante PayU y el tiempo de devolución del dinero estará sujeto a los plazos determinados por PayU.
- Para pagos realizados por otros medios de pago: Las devoluciones de dinero **sólo aplican para COLOMBIA** y se realizarán a través de transferencia electrónica. En este caso, el cliente deberá incluir las instrucciones de pago en la comunicación escrita de solicitud de la devolución y anexar una certificación bancaria no mayor a 30 días con los datos de la cuenta bancaria a la cual se debe realizar la devolución. Si es el caso, la devolución se realizará dentro de los siguientes 8 días hábiles a la confirmación de aceptación de los documentos requeridos.

Para la devolución, se calculará el porcentaje del proceso que aún no se ha desarrollado y se aplicará este porcentaje obtenido al valor que el Cliente haya cancelado por el mismo.

**MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** no estará en capacidad de asumir la devolución del valor de los costos financieros u cualquier otro que resulte del proceso de devolución de dinero o que no corresponda al valor del proceso adquirido.

• **Productos descargables de la tienda :**

Debido a la naturaleza de estos productos, a menos que el Cliente reciba el archivo dañado o defectuoso, **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda** no puede aceptar solicitudes de devoluciones.

• **CANALES DE COMUNICACION Y SUS HORARIOS DE ATENCION**

Comunicarse a través de:	¿Para?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:info@monicaes.com">info@monicaes.com</a></li> <li>• Formulario de CONTACTO en el sitio web <a href="http://www.monicaes.com">www.monicaes.com</a>.</li> <li>• Línea What's app: +57 319 7302666 (Colombia)</li> </ul>	Resolver dudas e inquietudes y solicitar información acerca de los productos y servicios ofrecidos o de los contenidos del sitio.

<p><a href="mailto:pedidos@monicaes.com">pedidos@monicaes.com</a></p>	<p>Si eres Cliente y necesitas soporte en tu proceso de compra o para todo lo relacionado con el proceso de compra de los productos y servicios.</p>
<p><a href="mailto:coaching@monicaes.com">coaching@monicaes.com</a></p>	<p>Si has adquirido un proceso de Coaching y necesitas soporte en lo referente al proceso.</p>

El **horario hábil de atención:**

Para las comunicaciones recibidas a través de **correo electrónico** o del **formulario de contacto**, será de **lunes a Viernes de 8am a 5 pm** (Hora Colombia).

Para solicitud de información, a través de la línea what's app No. + 57 319 730 2666 (Colombia), será de **lunes a viernes de 8am a 12 del medio día y de 2pm a 5 pm** (Hora Colombia).

Puedes esperar respuesta **dentro de las 24 horas hábiles siguientes** a la recepción de tu mensaje, siempre que no existan causas de fuerza mayor o por fuera del dominio de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, que le impidan cumplir con esta promesa de servicio.

Es política de **MónicaEs - Mónica Escobar Castañeda**, la actualización, revisión y modificación de cada uno de los procesos que tienen que ver con el cuidado y la calidad de la relación con sus usuarios y clientes, así que, ten la seguridad de que permaneceremos en un proceso continuo de vigilar y hacer los ajustes necesarios a estos términos y condiciones, en el momento en el que sea necesario, de acuerdo con la experiencia.