

POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES – PLATAFORMA SOLUCLIC

La presente política regula los supuestos, plazos y procedimientos bajo los cuales los usuarios de la plataforma tecnológica **Soluclic** (en adelante, la "Plataforma") podrán solicitar la cancelación de un servicio contratado, la retención de fondos o la reversión y reembolso de transacciones dinerarias en el territorio de la República de Chile.

CLÁUSULA PRIMERA: CANCELACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DEL CLIENTE

1. **Servicios Inmediatos (Modalidades "Ahora" y "SOS"):** El Cliente podrá cancelar la solicitud sin costo dentro de los primeros cinco (5) minutos posteriores a la confirmación de asignación del Experto. Si el Cliente cancela una vez transcurrido dicho plazo y el Experto ya se encuentra en trayecto hacia el domicilio, se aplicará un cargo por concepto de "multa por cancelación tardía" o costo de desplazamiento, el cual será descontado del medio de pago del Cliente y transferido al Experto para compensar su tiempo y traslado.
2. **Servicios Programados (Modalidad "Agendar"):** El Cliente podrá cancelar o reprogramar el servicio sin penalización alguna con un mínimo de veinticuatro (24) horas de anticipación a la hora agendada. De cancelar dentro de las 24 horas previas, se aplicará una penalidad equivalente a la tarifa mínima o de visita establecida por el Experto.

CLÁUSULA SEGUNDA: CANCELACIÓN O INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL EXPERTO

1. **Inasistencia o retraso injustificado:** Si el Experto no se presenta en el domicilio o excede el tiempo de tolerancia sin previo aviso a través de la Plataforma, el Cliente tendrá derecho a cancelar el servicio sin costo ni penalización alguna.
2. **Reversión de fondos en custodia:** En caso de que el fondo del servicio haya sido retenido en la pasarela de pagos (Mercado Pago) y el servicio no se ejecute por responsabilidad del Experto, la Plataforma procederá a liberar la retención y el dinero quedará disponible inmediatamente para el Cliente.

CLÁUSULA PRIMERA: DISCONFORMIDAD, RETENCIÓN DE FONDOS Y GARANTÍAS

1. **Mecanismo de Liberación de Pagos:** El ecosistema de pagos de Soluclic resguarda los fondos hasta que el Cliente confirma la finalización exitosa del trabajo

mediante su interfaz. Se recomienda al Cliente **no confirmar la finalización** si el servicio presenta fallas o vicios evidentes.

2. **Reclamos y Auditoría por Inteligencia Artificial:** Si el Cliente pulsa el botón de disconformidad o interpone un reclamo formal dentro del plazo estipulado (mismo día hábil de la prestación), la Plataforma bloqueará la liberación automática de fondos y activará su motor de auditoría mediante IA y soporte humano.
3. **Procedencia del Reembolso:** Si tras la validación objetiva del reclamo se comprueba que el servicio fue defectuoso, incompleto o causó daños imputables al Experto, Soluclíc ordenará la anulación de la transacción. El fondo retenido será devuelto en su totalidad al Cliente.

CLÁUSULA CUARTA: PLAZOS Y CANALES DE REEMBOLSO

1. **Medio de reversión:** Los reembolsos se procesan a través de la infraestructura de Mercado Pago. El dinero será devuelto al mismo medio de pago o tarjeta utilizada originalmente por el Cliente en la Plataforma.
2. **Plazos de acreditación:** Una vez que Soluclíc aprueba y emite la orden de reembolso, la acreditación efectiva del dinero dependerá de los plazos operativos de Mercado Pago y de la entidad bancaria emisora de la tarjeta del Cliente, fluctuando generalmente entre 3 y 10 días hábiles.
3. **Gestión de reclamos:** Para iniciar una solicitud de reembolso, el Cliente deberá canalizarla exclusivamente a través del centro de ayuda y soporte configurado dentro de la aplicación móvil.

CLÁUSULA QUINTA: MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

Soluclíc se reserva el derecho de modificar o actualizar la presente política para adaptarla a nuevas funcionalidades del ecosistema *Fintech* o a modificaciones en la normativa de protección al consumidor chilena. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en la Plataforma.