

POLÍTICA DE PRIVACIDAD – PLATAFORMA SOLUCLIC

La presente Política de Privacidad establece la forma en que **Soluclic** (en adelante, la "Plataforma" o la "Empresa") recopila, almacena, utiliza y protege los datos personales de los usuarios de su aplicación móvil y sitio web, operados en la República de Chile.

Al acceder, registrarse o utilizar nuestros servicios, ya sea en calidad de usuario solicitante (el "Cliente") o de prestador de servicios independiente (el "Experto"), usted acepta expresamente las prácticas de tratamiento de datos descritas en este documento.

CLÁUSULA PRIMERA: RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos personales recabados a través de la Plataforma serán almacenados y tratados por la entidad operadora de Soluclic en Chile. La Empresa se compromete a tratar dichos datos de manera estrictamente confidencial y conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

CLÁUSULA SEGUNDA: DATOS PERSONALES QUE RECOPIAMOS

Para el correcto funcionamiento de la intermediación telemática, Soluclic recopila las siguientes categorías de información:

1. **Datos de Identificación y Contacto:** Nombre, correo electrónico, número de teléfono y fotografía de perfil.
2. **Datos de Autenticación:** Credenciales derivadas del uso de servicios de inicio de sesión federado (Google Sign-In, Apple ID).
3. **Datos de Geolocalización:** Ubicación en tiempo real del dispositivo del Experto y del Cliente (en el caso de servicios "Ahora" o en curso), necesarios para el enrutamiento logístico, asignación de tareas (*matching*) y optimización de traslados.
4. **Datos Biométricos y de Seguridad:** Lectura y escaneo de **QR Biométrico** generado de manera dinámica en el domicilio del Cliente para validar la identidad y ejecución de la visita.
5. **Registros de Interacción y Voz:** Datos e historiales de solicitudes, interacciones de voz/texto generadas a través de la interfaz (incluyendo la modalidad SOS) y calificaciones del servicio.
6. **Datos Financieros:** Identificadores de cuentas de pago (ej. Mercado Pago). La Plataforma no almacena números de tarjetas de crédito ni claves bancarias directamente en sus servidores, operando mediante pasarelas de pago externas (*Fintech*).

CLÁUSULA TERCERA: FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos personales e información recopilada serán utilizados exclusivamente para los siguientes fines operativos y de seguridad:

- Gestionar la conexión y el contrato de intermediación digital entre Clientes y Expertos.
- Validar la identidad de los usuarios y resguardar la seguridad e inviolabilidad de los domicilios mediante el QR Biométrico.
- Enrutamiento, asignación logística eficiente y sugerencia de puntos de compra de suministros.
- Procesamiento centralizado de notificaciones, soporte técnico y facturación.
- **Entrenamiento y mejora algorítmica:** Procesamiento anonimizado de calificaciones, reportes y métricas para entrenar y refinar los modelos lógicos de Inteligencia Artificial de la Plataforma (tales como "Asistente Técnico Pro" y "Smart Precios").

CLÁUSULA CUARTA: CUSTODIA Y TRANSFERENCIA DE DATOS

Soluclic no venderá, arrendará ni cederá sus datos personales a terceros con fines comerciales. Los datos podrán ser compartidos únicamente en los siguientes supuestos:

1. **Proveedores de Servicios Tecnológicos:** Terceros que prestan servicios de infraestructura en la nube, pasarelas de pago y servicios analíticos, quienes están sujetos a estrictos acuerdos de confidencialidad.
2. **Requerimientos Legales:** Autoridades judiciales, policiales o administrativas en cumplimiento de una orden legal fundada.

CLÁUSULA QUINTA: DERECHOS DE LOS TITULARES (DERECHOS ARCO)

Los usuarios, en cualquier momento, podrán ejercer sus derechos sobre sus datos personales consagrados en la Ley N° 19.628, a saber:

- **Acceso:** Conocer qué datos personales están siendo tratados por la Plataforma.
- **Rectificación:** Modificar datos inexactos o desactualizados.
- **Cancelación u Oposición:** Solicitar la eliminación de su cuenta y cese del tratamiento de sus datos, salvo en aquellos casos donde exista una obligación legal o contractual pendiente (ej. transacciones o auditorías en curso). Para ejercer estos derechos, el usuario puede enviar una solicitud formal a través de los canales oficiales de soporte configurados en la App.

CLÁUSULA SEXTA: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Soluclic implementa medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas, acordes a los estándares de la industria del derecho informático, para proteger la información contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida.

CLÁUSULA SÉPTIMA: MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La presente Política de Privacidad podrá ser modificada o actualizada unilateralmente por la Empresa para reflejar cambios en nuestras prácticas operativas o en la legislación chilena. Las actualizaciones serán notificadas a través de la Plataforma o mediante correo electrónico, y su uso continuado constituirá la aceptación de dichas modificaciones.