

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – CLIENTE

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, los "Términos") regulan el acceso y uso de la aplicación móvil y sitio web de intermediación (en adelante, la "Plataforma" o "Soluclic") operados en Chile.

Al registrarse, acceder o utilizar la Plataforma en calidad de solicitante de servicios (en adelante, el "Cliente"), usted declara que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos.

CLÁUSULA PRIMERA: NATURALEZA Y OBJETO DE LA PLATAFORMA

Soluclic es una plataforma tecnológica de intermediación digital que conecta a Clientes con prestadores de servicios independientes (los "Expertos") en las áreas de hogar, salud, bienestar y seguros. Soluclic no asume la posición de empleador, contratista ni mandante de los Expertos, limitándose exclusivamente a proveer la infraestructura digital, el motor de algoritmos de conexión y la gestión centralizada del ecosistema de pagos.

CLÁUSULA SEGUNDA: REGISTRO Y CUENTA DE USUARIO

1. **Creación de cuenta:** El Cliente podrá registrarse e iniciar sesión mediante credenciales provistas por terceros (Google, Apple) o mediante el ingreso directo de sus datos personales.
2. **Veracidad y custodia:** El Cliente es responsable de la veracidad y actualización de la información proporcionada, así como de la confidencialidad de sus credenciales de acceso. Cualquier uso no autorizado de su cuenta deberá ser notificado inmediatamente a Soluclic.

CLÁUSULA TERCERA: MODALIDADES DE SOLICITUD Y TARIFAS

1. **Modalidades de contratación:** El Cliente podrá solicitar servicios bajo tres modalidades:
 - **Ahora:** Servicios de ejecución inmediata.
 - **Agendar:** Servicios programados con hasta una semana de anticipación.
 - **SOS:** Solicitudes de asistencia inmediata mediante interfaz de texto o voz.
2. **Fijación de precios:** Las tarifas son determinadas y publicadas de manera previa por el Experto a través de la Plataforma ("Smart Precios"). No existen presupuestos ni negociaciones ocultas; el Cliente conoce el valor exacto antes de confirmar la contratación. Cualquier requerimiento adicional de materiales o repuestos deberá ser acordado y autorizado explícitamente por el Cliente en la Plataforma.

CLÁUSULA CUARTA: ECOSISTEMA DE PAGOS Y RECLAMOS

1. **Procesamiento de pagos:** Los pagos se procesan de forma integrada mediante pasarelas de pago seguras (Mercado Pago). Los fondos correspondientes al servicio son resguardados por la Plataforma y serán liberados al Experto al día hábil siguiente de que el Cliente confirme la finalización exitosa del trabajo.
2. **Garantía y auditoría:** Todos los servicios cuentan con una garantía prestada directamente por el Experto. Soluclíc audita la ejecución de las tareas mediante herramientas de Inteligencia Artificial. En caso de disconformidad o reclamo formal, el Cliente deberá canalizarlo a través de los canales de soporte, pudiendo proceder la retención de fondos o reversión del pago previa validación objetiva de la incidencia.

CLÁUSULA QUINTA: SEGURIDAD Y VALIDACIÓN BIOMÉTRICA

Para resguardar la seguridad del domicilio del Cliente y la integridad del hogar, el inicio de cada servicio requiere la validación de identidad del Experto mediante un sistema de **QR Biométrico** provisto por la Plataforma. El Cliente se compromete a facilitar y escanear dicho código al inicio de la visita.

CLÁUSULA SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, Soluclíc tratará los datos personales, de geolocalización e imágenes del Cliente exclusivamente para los fines propios de la intermediación, enrutamiento logístico, seguridad y facturación. Los datos no serán comunicados a terceros sin autorización legal o consentimiento expreso.

CLÁUSULA SÉPTIMA: PROPIEDAD INTELECTUAL

El diseño, interfaz, código fuente, logotipos y los algoritmos de Inteligencia Artificial de Soluclíc son propiedad exclusiva de Soluclíc. Queda estrictamente prohibida la copia, distribución, ingeniería inversa o uso no autorizado de la propiedad intelectual de la Plataforma.

CLÁUSULA OCTAVA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

1. **Servicios prestados:** Soluclíc no responde por la calidad técnica, idoneidad o vicios ocultos de los servicios prestados por los Expertos, recayendo toda responsabilidad civil o profesional en el prestador independiente.
2. **Disponibilidad:** La Plataforma no garantiza la disponibilidad ininterrumpida del servicio, quedando exenta de responsabilidad por fallas en redes de telecomunicaciones, internet, o interrupciones en los servidores de autenticación y pasarelas de pago externas.

CLÁUSULA NOVENA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos se rigen por la legislación de la República de Chile. Cualquier controversia será sometida a la competencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad de Santiago.