

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO – PLATAFORMA SOLUCLIC

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

Al acceder, registrarse o utilizar la Plataforma, ya sea en calidad de usuario solicitante (el "Cliente") o de prestador de servicios independiente (el "Experto" o "Trabajador"), usted declara que ha leído, comprendido y aceptado expresamente la totalidad de 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 (Expertos) en las áreas de hogar, salud, bienestar y seguros. Soluclic actúa exclusivamente como proveedor de la infraestructura digital, el motor algorítmico de conexión y la gestión centralizada del ecosistema de pagos. Por consiguiente, Soluclic no asume la posición de empleador, contratista ni mandante de los Expertos.

CLÁUSULA SEGUNDA: REGISTRO Y CUENTAS DE USUARIO

1. **Clientes:** Podrán registrarse e iniciar sesión mediante credenciales provistas por terceros (Google, Apple) o mediante el ingreso directo de sus datos personales. Son responsables de la veracidad de su información y de la custodia de sus accesos.
2. **Expertos:** El registro de los Expertos requiere una postulación previa a través del sitio web o canales de soporte. Una vez validados y aprobados por Soluclic, obtendrán acceso a la Plataforma, siendo requisito excluyente configurar su perfil, portafolio en "Smart Precios" y conectar una cuenta activa de Mercado Pago para la recepción de sus retribuciones.

CLÁUSULA TERCERA: MODALIDADES DE SOLICITUD Y FIJACIÓN DE TARIFAS

1. **Modalidades de contratación:** Los servicios podrán solicitarse bajo tres modalidades:
 - **Ahora:** Servicios de ejecución lo antes posible de acuerdo a la demanda (mediante interfaz de voz o texto)
 - **Agendar:** Servicios programados con hasta una semana de anticipación (mediante interfaz de voz o texto)
 - **SOS:** Solicitudes inmediatas activadas (mediante interfaz de voz o texto)
2. **Fijación de precios:** Las tarifas son determinadas y publicadas previamente por los Expertos a través del sistema "Smart Precios". El Cliente conoce el valor exacto del

servicio antes de confirmarlo. Cualquier requerimiento extraordinario de materiales deberá ser acordado y autorizado explícitamente por el Cliente a través de la Plataforma.

CLÁUSULA CUARTA: ECOSISTEMA DE PAGOS Y GARANTÍAS

1. **Procesamiento de pagos:** Las transacciones se procesan de forma integrada mediante pasarelas de pago seguras. Los fondos son resguardados temporalmente por la Plataforma y liberados al día hábil siguiente de que el Cliente confirme la finalización exitosa del trabajo.
2. **Reclamos y auditoría:** Todos los servicios cuentan con una garantía ofrecida por el Experto. Soluclíc audita la ejecución de las tareas mediante herramientas de Inteligencia Artificial. En caso de disconformidad, el Cliente podrá canalizar su reclamo formal, procediendo la retención de fondos o reversión del pago previa validación de la incidencia.

CLÁUSULA QUINTA: SEGURIDAD Y VALIDACIÓN BIOMÉTRICA

Para resguardar la seguridad del domicilio del Cliente y validar la identidad del Experto, el inicio de cada servicio requiere el uso obligatorio de un sistema de validación mediante **QR Biométrico** al momento del ingreso. El incumplimiento de este protocolo liberará a la Plataforma de la obligación de gestionar el pago o amparar la transacción.

CLÁUSULA SEXTA: ASISTENCIA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL (ASISTENTE TÉCNICO PRO)

La Plataforma pone a disposición de los Expertos un Asistente Técnico Pro impulsado por IA para sugerencias y resolución de problemas técnicos. Las recomendaciones de la IA tienen un valor estrictamente consultivo y orientativo; la responsabilidad técnica, material y civil de la correcta ejecución del servicio recae de forma exclusiva en el Experto contratado.

CLÁUSULA SÉPTIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En estricto cumplimiento de la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, Soluclíc tratará los datos personales, de geolocalización, biométricos e imágenes de los usuarios exclusivamente para los fines propios de la intermediación, enrutamiento logístico, validación de identidad, seguridad, facturación y entrenamiento de los algoritmos de la Plataforma derivados de las calificaciones de los servicios. Los datos no serán cedidos a terceros sin consentimiento, salvo requerimiento legal.

CLÁUSULA OCTAVA: PROPIEDAD INTELECTUAL

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

CLÁUSULA NOVENA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

1. **Calidad del servicio:** Soluclic 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 DÉCIMA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se rigen íntegramente por la legislación de la República de Chile. Cualquier controversia, divergencia o conflicto derivado de su interpretación, validez o ejecución será sometida a la competencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad de Santiago.