

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE Y NORMAS DE LA COMUNIDAD – PLATAFORMA SOLUCLIC

La presente **Política de Uso Aceptable y Normas de la Comunidad** (en adelante, la "Política") establece las reglas de comportamiento, convivencia y uso de la infraestructura tecnológica de la aplicación móvil y sitio web **Soluclic** (en adelante, la "Plataforma").

El acceso y uso de la Plataforma por parte de Clientes y Expertos se encuentra condicionado al cumplimiento estricto de estas normas. La utilización de la Plataforma constituye la aceptación plena y sin reservas de los términos estipulados en este documento.

CLÁUSULA PRIMERA: RESPETO MUTUO Y PROHIBICIÓN DE LENGUAJE OFENSIVO

1. **Ambiente de Respeto:** Soluclic es una comunidad basada en el profesionalismo, la confianza y la seguridad. Se prohíbe terminantemente el uso de lenguaje ofensivo, soez, amenazante, discriminatorio, acosador o de connotación sexual entre los usuarios (ya sea entre Clientes y Expertos, o hacia el personal de soporte de la Empresa).
2. **Conducta en el domicilio:** Los Expertos deben mantener una conducta adecuada e intachable dentro de los domicilios de los Clientes. Cualquier comportamiento que vulnere la intimidad, la seguridad o genere hostigamiento será causal de bloqueo inmediato.

CLÁUSULA SEGUNDA: USO DE LAS INTERFACES Y CANAL SOS

1. **Canal SOS:** La funcionalidad SOS (activada por voz o texto) está diseñada exclusivamente para situaciones de urgencia o necesidades de asistencia inmediata en el hogar.
2. **Uso Indebido:** Se prohíbe la activación de alertas SOS falsas, de prueba, o el envío masivo de mensajes irrelevantes o *spam* a través de este canal. El mal uso de la interfaz SOS satura el soporte algorítmico y será sancionado con la suspensión temporal de la cuenta del usuario infractor.

CLÁUSULA TERCERA: EXCLUSIVIDAD DE PAGOS Y TRANSACCIONES

1. **Prohibición de pagos fuera de la App:** Todas las transacciones derivadas de los servicios coordinados a través de Soluclic deben procesarse obligatoriamente dentro del ecosistema de pagos integrado (Mercado Pago).
2. **Elusión de comisiones o seguros:** Queda estrictamente prohibido que los Expertos soliciten a los Clientes, o que los Clientes ofrezcan a los Expertos, realizar

pagos en efectivo, transferencias directas por fuera de la Plataforma o pagos por servicios continuados eludiendo el sistema.

3. **Consecuencias:** La solicitud o aceptación de pagos por vías no autorizadas constituye una falta grave. Dicha acción anula automáticamente cualquier garantía ofrecida por la Plataforma y liberará a Soluclíc de toda responsabilidad ante robos, daños o insatisfacciones, facultando a la Empresa para desactivar definitivamente las cuentas involucradas.

CLÁUSULA CUARTA: CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DE VALIDACIÓN (QR BIOMÉTRICO)

1. **Obligatoriedad de escaneo:** El protocolo de validación mediante **QR Biométrico** es un mecanismo de ciberseguridad y resguardo de la inviolabilidad del hogar. Su uso es mandatorio al inicio de cada servicio.
2. **Elusión o bloqueo:** Se prohíbe cualquier intento de falsificar, eludir, bloquear deliberadamente o saltarse la lectura del QR Biométrico.
3. **Sanción por incumplimiento:** El bloqueo, omisión o inasistencia a este protocolo informático invalidará la transacción para efectos de resguardo de fondos. El Experto que eluda este sistema no tendrá derecho a la liberación de los fondos en custodia, y el Cliente que impida la validación eximirá a la Plataforma de amparar cualquier reclamo posterior.

CLÁUSULA QUINTA: SANCIONES Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

El incumplimiento de cualquiera de las normas establecidas en esta Política facultará a Soluclíc para aplicar, de forma unilateral y según la gravedad de la falta, las siguientes medidas:

- **Amonestación formal** por escrito o notificación en la App.
- **Suspensión temporal** (bloqueo por 7, 15 o 30 días) del acceso y uso de la Plataforma.
- **Desactivación y bloqueo permanente** de la cuenta de usuario o perfil de Experto, impidiendo su reingreso al ecosistema digital.
- **Reserva de acciones legales:** En caso de que la infracción constituya un delito (por ejemplo, fraude, hurto, daño a la propiedad o agresión), Soluclíc se reserva el derecho de estampar las querellas o denuncias ante el Ministerio Público y entregar los antecedentes telemáticos (registros, geolocalización, biometría e interacciones) a las autoridades correspondientes.

CLÁUSULA SEXTA: MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

Soluclíc se reserva el derecho de actualizar, modificar o ampliar las presentes Normas de la Comunidad en cualquier momento, con el fin de adaptarlas a nuevas funcionalidades tecnológicas, requerimientos de seguridad o normativas legales chilenas. Dichas modificaciones entrarán en vigor de forma inmediata tras su publicación en la Plataforma.