

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA SERVISENIOR

www.servisenior.cl

Las presentes términos y condiciones de uso (“Términos y Condiciones”) regularán los derechos y obligaciones que todo usuario (“Usuario” o “Usuarios”) y prestador (“Prestador”, “Prestadores” o “Senior”) deberán observar en la utilización de la plataforma tecnológica (“Plataforma”) de ServiSenior SpA (“Empresa” o “ServiSenior”), cuyos medios y canales de promoción, entre ellos, página web, servicio de voz, contenido y productos (todos denominados en su conjunto como los “Servicios”), son puestos a su disposición.

Lea detenidamente estos Términos y Condiciones antes de acceder y/o utilizar a la Plataforma o de registrarse en ella como Usuario o Prestador.

1. PREVENCIONES

ServiSenior es una empresa constituida en virtud de las leyes chilenas y que tiene por objeto proveer servicios tecnológicos a través de la Plataforma, que permitan facilitar el encuentro entre la demanda de servicios por parte de los Usuarios, y la oferta de los mismos por parte de Prestadores independientes que no dependen ni son trabajadores, socios, accionistas ni relacionados de ServiSenior. Así, la Plataforma procura proveer un lugar de encuentro expedito e informado para facilitar que los Usuarios contraten los servicios prestados por los Prestadores.

Para los efectos del presente instrumento, se denominará conexión (“Conexión”) el acto mediante el cual un Usuario contrata el servicio ofrecido por un Prestador a través de la Plataforma, contra el pago de una tasa o fee de Conexión.

La Plataforma, integrada por la aplicación y el sitio web, son de propiedad de SERVISENIOR SpA, persona del giro de recaudación y transportes, rol único tributario número 76.561.611-5, con domicilio en calle Av. Italia #850, Providencia.

2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Toda persona que interactúe con la Plataforma será considerada Usuario y, por ende, le serán aplicables estos Términos y Condiciones.

De esta forma, al utilizar los Servicios ofrecidos mediante la Plataforma, se asume que el Usuario y/o el Prestador se han informado y han aceptado previamente estos Términos y Condiciones, así como también las eventuales condiciones particulares que puedan resultar aplicables a una actividad o servicio en específico, las que siempre serán informadas de manera previa a la Conexión.

En el caso de que no acepte los Términos y Condiciones de forma completa, recomendamos no utilizar la Plataforma y hacer abandono de la aplicación y/o del sitio web y no interactuar con sus funcionalidades.

El acceso a áreas públicas de la Plataforma se puede realizar sin necesidad de registro como Usuario. No obstante, ciertas áreas de la Plataforma se encuentran disponibles sólo para uso de Usuarios registrados en ella. Siempre será necesario crear una cuenta para ser “Prestador”.

3. EL REGISTRO

Para crear su cuenta como Usuario o Prestador (“Cuenta”), toda persona deberá registrarse ingresando la información indicada en la sección correspondiente de la Plataforma, entre la cual se solicitan datos personales como su nombre completo, número de cédula de identidad, correo electrónico, dirección, datos de tarjetas bancarias y otros que le puedan ser solicitados para la correcta prestación de los Servicios.

La persona que se registre como Usuario o Prestador será la única responsable de la veracidad de los datos personales ingresados en el formulario de registro, siendo su obligación mantenerlos debidamente actualizados.

La creación de la Cuenta y el otorgamiento de la calidad de Usuario y/o Prestador registrado dependen de ServiSenior, quedando sujeto al cumplimiento y aceptación de los presentes Términos y Condiciones. Por consiguiente, ServiSenior se reserva el derecho de cerrar, suspender o restringir el acceso a su Cuenta o a los servicios y/o restringir el acceso a la Plataforma en caso de infracciones a estos Términos y Condiciones o cualquier otro acuerdo que haya celebrado con ServiSenior, sin que ello genere derecho a indemnización alguna para el Usuario o Prestador.

Al registrarse como Usuario o Prestador se presume que ha leído y aceptado estos Términos y Condiciones.

Una vez registrado, el Usuario o Prestador accederá a su cuenta mediante un nombre de usuario y clave de seguridad personal de su elección. La cuenta es única, personal e intransferible, siendo el Usuario o Prestador el único responsable del buen uso de su cuenta y de mantener sus claves de acceso debidamente resguardadas, absteniéndose de permitir el acceso a terceros.

4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

ServiSenior, mediante el uso de su Plataforma, sólo proveerá servicios de Conexión entre Prestadores y Usuarios que requieran contratar la prestación de algún servicio en particular que deba ser realizado en una de las ciudades de Chile donde el Servicio esté habilitado, y donde un Prestador responda a la solicitud, sin perjuicio de acuerdos especiales que pudieran convenirse para que ellos sean efectuados en otras zonas o localidades.

En razón de ello, se deja expresa constancia que ServiSenior tiene por finalidad única la de facilitar la Conexión entre Usuario y Prestador, pero en ningún caso prestará los servicios requeridos ni será responsable, de manera alguna, respecto de la calidad de los mismos. En este sentido, se deja constancia que ServiSenior es una plataforma de avisaje, intermediación y prestación de servicios para individuos que buscan ofrecer sus servicios personales de forma independiente, permanente o transitoria, denominados Prestadores, y para Usuarios que desean contratar dichos servicios. Adicionalmente, la Plataforma otorga un servicio de recaudación y gestión de pagos, a la que vez revisa los antecedentes legales, reputacionales y personales del Prestador de los servicios.

En razón de lo antes expuesto, será de responsabilidad de cada Usuario definir de manera precisa los servicios que requerirá mediante la Plataforma, sin que a la Empresa le quepa responsabilidad alguna a dicho respecto. A mayor abundamiento, será responsabilidad exclusiva del Usuario definir las condiciones precisas conforme a las cuales requerirá la prestación del servicio y, asimismo, proveer de condiciones seguras para la ejecución del servicio por parte del Prestador.

En virtud de lo anterior, se deja expresa constancia que no existe ni existirá ninguna relación contractual entre ServiSenior y los Usuarios y Prestadores distinta de la relación generada por el uso de la Plataforma, regulada por los presentes Términos y Condiciones.

5. ACCESO AL SERVICIO

Procuramos que la Plataforma, ya sea que se acceda a través de la aplicación o del sitio web, se encuentre disponible de forma normal las 24 horas del día. No obstante, no garantizamos el acceso continuo, ininterrumpido o seguro a cualquier parte de la Plataforma ni de la Cuenta, de modo que estos pueden, por cualquier razón, no estar disponibles en algún momento, sin derecho a indemnización alguna para el Usuario o Prestador.

ServiSenior se reserva el derecho a discontinuar o modificar la Plataforma en cualquier momento a su sola discreción, sin necesidad de aviso previo ni indemnización alguna para el Usuario o Prestador.

ServiSenior podrá suspender temporal o permanentemente, y sin aviso previo, el acceso a la Plataforma y la Cuenta en caso de falla, mantención o reparación del sistema, o por otras razones que se encuentren fuera de su control.

Con el fin de asegurar la integridad de la Plataforma, ServiSenior se reserva el derecho a bloquear el acceso de determinados Usuarios o Prestadores que accedan desde ciertas direcciones IP, en cualquier momento.

Usuarios y Prestadores sólo podrán acceder a la Plataforma a través de los medios autorizados. ServiSenior no será responsable en caso de que el Usuario o Prestador no disponga de un dispositivo compatible o haya descargado una versión de la Plataforma incompatible con su dispositivo o no tenga actualizado los sistemas que permitan el correcto funcionamiento de la Plataforma.

6. USO DEL SERVICIO

Para una correcta y segura prestación del servicio, todo Usuario se compromete a observar, de manera previa a la realización de algún servicio por parte de algún Prestador, el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- **Seguridad:** Verificar que las condiciones del lugar donde se requiera la prestación de un servicio por algún Prestador no signifiquen un riesgo para su salud o integridad física o mental.

- **Propiedad:** Que los bienes sobre los cuales deban realizarse los servicios sean de propiedad del Usuario y/o que se encuentre legalmente autorizado para realizar los servicios en o sobre ellos.
- **Especificación:** Otorgar al Prestador una descripción precisa de la labor o servicio a desarrollar.
- **Medios:** Proveer al Prestador de todos los medios necesarios para la oportuna y correcta realización del servicio, entre ellos, el dinero suficiente para efectuar pago a terceros, pago de tasas o impuestos y documentación que lo habiliten a desarrollar el servicio, en caso de ser necesario.
- **Independencia:** Tener presente que el Prestador no es empleado ni trabajador del Usuario ni de ServiSenior, de manera tal que el Prestador siempre obrará con independencia y autonomía técnica, no obstante, su obligación de desarrollar oportuna y cabalmente los servicios comprometidos.
- **Trato:** Propender siempre de un trato respetuoso y comprensivo con el Prestador. Cualquier conducta inapropiada por parte del Prestador deberá comunicarse directamente a ServiSenior. ServiSenior no permitirá contratar servicios y se reserva el derecho a cancelar la Cuenta de Usuarios que se comuniquen en forma despectiva o discriminatoria hacia los Prestadores o hacia otros Usuarios.

7. COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS Y USO DE INFORMACIÓN

Al crear una Cuenta, el Usuario o Prestador confiere autorización expresa a ServiSenior, de conformidad a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y Datos de Carácter Personal, para que almacene, procese, transmita y ceda dicha información a terceros, sea con fines estadísticos, comerciales o de marketing, a título gratuito u oneroso.

Cualquier material o información que el Usuario o Prestador transmita, publique o ingrese en la Plataforma será considerada como fidedigna, no confidencial ni de propiedad del Usuario o Prestador. Al registrarse, el Usuario o Prestador autoriza expresamente a ServiSenior para copiar, divulgar, distribuir, incorporar y utilizar de cualquier otra manera este material y toda la información, imágenes, sonidos, textos y demás materiales para cualquier propósito, sea o no comercial.

El Usuario o Prestador tienen prohibido publicar o transmitir a o desde la Plataforma, cualquier material o contenido: (a) que sea contrario a la moral y las buenas costumbres; (b) para el cual no se haya obtenido todas las licencias y/o aprobaciones necesarias; o, (c) que constituya o promueva conductas que podrían ser consideradas como ofensas criminales, que pueden generar responsabilidad civil o penal, o que de otra forma sean contrarias a cualquier ley, reglamentos o regulación aplicable, o que infrinja los derechos de cualquier tercero (incluyendo derechos de privacidad y propiedad intelectual), en cualquier lugar del mundo.

El Usuario y Prestador se obligan a no incurrir en conductas ilícitas como daños o ataques informáticos, ni alterar, bloquear o realizar cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios de la Plataforma, ni a cometer interceptación de

comunicaciones, infracciones al derecho de autor, usos no autorizados de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos o datos.

El Usuario o Prestador se obliga a abstenerse de utilizar la Plataforma para distribuir, vender, licenciar, entregar o de otra forma poner a disposición cualquier servicio a terceros distinto a los ofrecidos por la Plataforma, sin el consentimiento previo y por escrito de ServiSenior.

ServiSenior cooperará con cualquier autoridad policial o judicial en caso de que se solicite divulgar la identidad de cualquier persona que incumpla lo establecido en la presente cláusula.

El Usuario o Prestador será responsable por el uso que haga de la Plataforma.

ServiSenior aplica todas las medidas razonables para que los datos transmitidos o publicados por el Usuario o Prestador en la Plataforma se encuentren seguros en todo momento. No obstante, el Usuario y Prestador a su vez reconocen que respaldar sus propios datos, información y otros archivos que transmitan o publiquen en la Plataforma.

Bajo ninguna circunstancia ServiSenior será responsable por vulneraciones del servidor en que se encuentra la Plataforma, por interceptación o pérdida de datos o cualquier otra circunstancia análoga, a menos que estas circunstancias fuesen causadas debido a negligencia grave de la Empresa.

El Usuario y Prestador no podrán hacer entrega de información personal y/o links de redes sociales o páginas web de ServiSenior con objeto de hacer difusión personal o comercial, debiendo adecuarse a los medios de comunicación e información entregados a través de la Plataforma. ServiSenior tendrá la facultad de eliminar o suspender las Cuentas que infrinjan cualquiera de estas normas.

8. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD

El Prestador será el único obligado por la correcta y oportuna prestación de los servicios ofrecidos, contratados y ejecutados, no cabiéndole a ServiSenior responsabilidad alguna en tal materia ni así tampoco en el cumplimiento de las obligaciones por parte del Usuario. Sin perjuicio de ello, ServiSenior pondrá todos sus esfuerzos en asegurar la correcta prestación de los servicios por parte del Prestador, en la medida de lo posible.

De igual manera, en materia de impuestos será el propio Prestador el responsable de cumplir con todas sus obligaciones legales y tributarias derivadas de la prestación de sus servicios y de las rentas que de ello perciba.

ServiSenior declara desde ya que la naturaleza de los servicios prestados por los Prestadores a los Usuarios, son ofrecidos libremente a través de la Plataforma y otorgados de forma acotada en el tiempo y, por lo tanto, en ningún caso la prestación de los servicios ofrecidos constituirá una relación laboral entre las partes, sea entre el Usuario y ServiSenior, entre el Prestador y ServiSenior, y entre Usuario y el Prestador.

Si por la naturaleza de los servicios y la forma en la que estos sean prestados al Usuario se diera la existencia de una relación laboral con el Prestador, de acuerdo a la legislación chilena, será

exclusiva responsabilidad del Usuario tomar las medidas para formalizar dicha relación y tomar los resguardos para garantizar los derechos laborales y previsionales del Prestador que sea considerado trabajador.

ServiSenior no garantiza la precisión e integridad del material contenido en la Plataforma, ni garantiza que funcione en forma ininterrumpida o libre de errores. Salvo expresa mención en contrario, el material contenido en la Plataforma es entregado "tal cual" y "según disponibilidad", sin ninguna condición, garantía u otros términos de ningún tipo, sean expresos o implícitos. El material contenido en la Plataforma puede estar desactualizado, sin que ServiSenior asuma compromiso con la actualización del mismo.

El Usuario entiende y acepta que la red y servicios móviles no son completamente seguros, siendo responsable respecto a la seguridad de sus propios dispositivos, sistemas, credenciales, y acciones.

ServiSenior no responde de la veracidad, integridad o actualización de las informaciones que no sean de elaboración propia y de las que se indique otra fuente, así como tampoco de las contenidas en otros sitios web mediante hiperenlace o vínculo desde la Plataforma, facilitados al Usuario o Prestador como fuentes alternativas de información. ServiSenior no asume responsabilidad alguna en cuanto a perjuicios que pudieran originarse por el uso de las citadas informaciones.

Todas las gestiones de ServiSenior y sus empleados o encargados, que dependan de información entregada por los Usuarios o Prestadores, serán realizadas de acuerdo a la información efectivamente entregada por el Usuario o Prestador. A tal efecto, ServiSenior y sus empleados o encargados, no serán responsables en caso de que esta información infrinja derechos de terceros o contenga errores u omisiones. El Usuario y el Prestador son responsables por los datos entregados en cualquier formulario disponible en la Plataforma.

ServiSenior no se hará responsable de la pérdida o extravío de objetos personales en ningún caso, sin perjuicio de que podrá facilitar cualquier ayuda o información que pudiera agilizar su recuperación. Con el objetivo de agilizar esta eventual recuperación, ServiSenior pone a disposición del Usuario el "Centro de Ayuda", en el que el Usuario podrá comunicar a ServiSenior la pérdida de cualquier objeto durante la prestación de cualquier tipo de servicio.

ServiSenior no se responsabiliza por el uso que los Usuarios o los Prestadores den al material disponible en la Plataforma, ni de la aplicación del mismo por parte de los Usuarios. En ese orden, cualquier actividad que los Usuarios o Prestadores realicen a partir de, o usando o teniendo en consideración el material disponible en la Plataforma es de exclusiva responsabilidad de los Usuarios y de los Prestadores. ServiSenior recomienda a los Usuarios y Prestadores adoptar todas las medidas, incluso de seguridad, que sean pertinentes y adecuadas para utilizar ese material.

ServiSenior no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la Aplicación y/o Sitio Web introducidos por terceros ajenos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario o del Prestador en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, ServiSenior no será en ningún caso responsable de cualesquier daños y/o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario o del Prestador.

ServiSenior adopta diversas medidas para proteger la Plataforma y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, ServiSenior no garantiza que terceros no autorizados puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el Usuario o el Prestador acceden a la Plataforma. En consecuencia, ServiSenior no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

9. INDEMNIDAD

Todo Usuario y Prestador se obliga a mantener indemne a ServiSenior ante todo reclamo, embargo o acción derivada de la relación contractual que suscriba, convenga o celebre con otro Usuario o Prestador.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Usuario y Prestador declara que mantendrá indemne a ServiSenior, su sociedad matriz, directores, socios, empleados, abogados y agentes frente a cualquier reclamación, querrela, demanda o denuncia derivada de: (i) incumplimiento por parte del Usuario o Prestador de cualquier disposición contenida en estos Términos y Condiciones o en cualquier ley o regulación aplicable; (ii) incumplimiento o violación de los derechos de terceros incluyendo, a título meramente enunciativo, los terceros transportistas, conductores de autos de clientes, otros conductores y peatones; (iii) de cualquier daño o perjuicio causado por el Usuario o Prestador y/o sus acompañantes a un tercero; y, (iv) del incumplimiento del uso permitido de la Plataforma.

La prestación final de los servicios de traslado, transporte, cuidado, acompañamiento junto con los servicios que se encuentran disponibles en la Plataforma, quedarán a discreción exclusiva del Prestador.

ServiSenior proveerá al Usuario de diferentes servicios ajenos a la Empresa. El Usuario y Prestador renuncian y exoneran a ServiSenior de cualesquiera obligaciones, reclamaciones o daños surgidos como consecuencia de la prestación de los servicios. ServiSenior no se constituirá como parte en ninguna disputa entre Usuarios y Prestadores.

El Usuario entiende que: (i) con el uso de la Plataforma y por consiguiente de los servicios que pudieran contratarse en ella, puede exponerse a un servicio o transporte potencialmente peligroso, dañino, perjudicial dados los riesgos inherentes a la propia actividad; y, (ii) que el Prestador realiza los servicios bajo su propio riesgo y responsabilidad.

ServiSenior procurará responder en tiempo y forma a cualquier reclamo o sugerencia que se le informe por parte de los Usuarios, para lo cual pone a disposición el Canal de comunicación con el equipo de soporte de la Empresa.

10. BUENAS PRÁCTICAS

Todo Usuario y Prestador siempre deberá obrar con buena fe, tanto en la entrega de la información de sus requerimientos como en el uso de la Plataforma. Cualquier acto contrario que suponga una infracción a este principio y/o que constituya una infracción a las obligaciones contenidas en este instrumento, como por ejemplo ejercer maltrato a la obra de algún Prestador o establecer una

modificación de los servicios convenidos sin informar a ServiSenior, significó la eliminación del registro y en tal caso, la supresión de su Cuenta.

11. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS Y ALCANCE DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Con ocasión de los servicios ofrecidos por el Prestador y por la contratación de ellos por parte del Usuario, no se generará vínculo laboral de ninguna especie con éste, a mayor abundamiento los Prestadores tampoco son empleados de la Empresa, correspondiendo al Usuario respetar la plena independencia del Prestador en el desarrollo de su trabajo.

El Prestador tampoco podrá pedir al Usuario una contraprestación diversa o mayor a la previamente acordada al momento de contratar el servicio en la Plataforma. Así mismo, no podrá exigir al Usuario sumas de dinero por concepto de viáticos, traslados o costos asociados a la gestión que no estén expresamente establecidos en las condiciones particulares de cada servicio.

Se prohíbe al Usuario y al Prestador realizar cualquier intento de defraudación o circunvalación de la Plataforma de ServiSenior, entendiéndose por tal el trato directo entre ambas partes después de haber usado el servicio de Conexión de ServiSenior.

12. INTERACCIÓN Y FEEDBACK DEL USUARIO A LA PLATAFORMA SERVISENIOR

Todo Usuario se obliga a proveer la información que la Empresa pueda requerir en cualquier momento, sea con anterioridad a la Conexión, a la ejecución del servicio, durante el desarrollo de este o con posterioridad al mismo. La información solicitada será siempre en beneficio de la comunidad de ServiSenior y, en algunos casos, el no otorgamiento de dicha información podrá significar la suspensión de la Cuenta.

Asimismo, todo Usuario podrá contactar en todo momento al equipo de soporte de la Empresa en el Centro de Ayuda, sea para requerir información del Prestador con quien ha hecho Conexión o de cualquier observación o comentario que requiera hacer respecto del servicio ofrecido por éste o de la Plataforma misma, pues la idea es generar una comunidad en constante interacción y así avalar la seguridad y calidad del servicio ofrecido por los Prestadores.

13. ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE LA PLATAFORMA WEB

ServiSenior utiliza los siguientes datos técnicos: dirección de IP, historial de visitas a perfiles de tecnología de otros usuarios de la Plataforma, los sitios web visitados antes/después, así como la duración de la visita/sesión, lo que le permite ejecutar las funcionalidades de la Plataforma.

Con esta información técnica, ServiSenior puede administrar la Plataforma, resolver dificultades técnicas o mejorar la accesibilidad de ciertos contenidos del mismo. De esta manera, nos aseguramos que usted pueda seguir encontrando información en la Plataforma de una manera rápida y sencilla. Al utilizarlo, realizamos el tratamiento de los siguientes datos técnicos: dirección-IP, el ID del dispositivo, la dirección-MAC, así como la información referente al fabricante, modelo y sistema operativo del dispositivo móvil, en caso que corresponda. Utilizamos estos datos para que sea posible ejecutar y mejorar la funcionalidad de los servicios ofrecidos por ServiSenior, poder resolver dificultades técnicas, proporcionarle la versión correcta y más actualizada de la Plataforma.

14. MODIFICACIONES

ServiSenior se reserva el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento estos Términos y Condiciones. En consecuencia, el Usuario debe revisar periódicamente la versión actualizada de los Términos y Condiciones de uso, ya que pueden ser modificados.

Cualquier cambio que implique modificaciones sustanciales a la relación entre ServiSenior y los Usuarios y Prestadores, serán notificados al correo electrónico proporcionado por el Usuario y Prestador al registrarse en la Plataforma.

La ampliación del alcance de los servicios, que implique nuevos y mayores beneficios para los usuarios-clientes, deberán ser asumidos por el prestador, como integrantes del servicio. Como parte de un buen desempeño, se considerará la adherencia a la ampliación del alcance de los servicios, que puede darse en cualquier momento del desarrollo de los mismos, previa comunicación formal al prestador.

Aquellos prestadores que no adhieran a los nuevos avances de los servicios, ya sea por expresa declaración u omisión, se consideran con menor prioridad en la asignación de servicios.

15. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

A menos que se mencione lo contrario, todo derecho de autor, patente, secreto comercial y otro derecho de propiedad intelectual en todos los materiales de la Plataforma (incluyendo, sin limitación, fotografías e imágenes gráficas) son y continuarán siendo propiedad de ServiSenior o de los terceros que hubieran autorizado su uso a ServiSenior. Por tanto, le queda prohibido al Usuario o Prestador cualquier reproducción total o parcial, traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento, ingeniería inversa o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada, sin autorización previa y escrita por parte de ServiSenior.

En cualquier caso, ServiSenior se reserva todos los derechos sobre los contenidos, informaciones, datos y servicios que pudiere tener sobre o respecto de estos mismos.

El uso de la Plataforma no concede ninguna licencia o autorización de uso al Usuario o Prestador sobre sus contenidos, datos o servicios, distinta de la que expresamente se detalle en estos Términos y Condiciones.

La Plataforma y su contenido están debidamente protegidos de conformidad a los tratados internacionales suscritos por Chile, así como también las leyes vigentes dentro del territorio nacional, en lo que respecta a la protección de marcas, derechos de autor, y otros derechos legítimos registrados que pudieren estar incluidos en la Plataforma y a los que pudieren tener acceso los Usuarios o Prestadores.

Las marcas, derechos de autor y otros derechos legítimos registrados de terceros que pudieren estar incluidos en la Plataforma son utilizados únicamente para fines de referenciación de proyectos en los que ha participado ServiSenior, siendo su uso debidamente autorizado por dichos terceros. Mediante la incorporación de estos últimos elementos, ServiSenior no pretende - en caso

alguno- la explotación o publicidad de los servicios a que puedan hacer referencia. En cualquier caso, ServiSenior reitera que la propiedad, uso y explotación de dichos derechos de terceros corresponde a cada uno de los titulares, no reclamando derecho alguno sobre ellos.

ServiSenior queda eximido expresamente de toda responsabilidad por los usos que el Usuario o Prestador den a cualquier contenido de la Plataforma o en conexión con la misma, sean estos de propiedad de ServiSenior o de terceros.

16. USO DE DATOS Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

ServiSenior respeta la privacidad de sus Usuarios y Prestadores, estando comprometidos a protegerla a través del cumplimiento con la política establecida en esta cláusula y la legislación vigente, especialmente la Ley N° 19.628, de Protección de la Vida Privada ("Ley").

Esta política de privacidad ("Política de Privacidad") se aplica a información personal que se recolecta del Usuario o Prestador en la Plataforma, mediante cualquiera de los medios de comunicación que la Plataforma mantenga disponibles a los Usuarios y/o Prestadores para interactuar con ServiSenior o para el uso mismo de la Plataforma.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, el Usuario y Prestador autoriza expresamente a ServiSenior a tratar sus datos personales con la finalidad de permitir un adecuado y eficiente acceso a la Plataforma y la prestación de los servicios y productos que se ofrecen en ella. Asimismo, autoriza expresamente a ServiSenior a la comunicación de los datos a terceros.

Puede consultarse a Política de Privacidad de ServiSenior en el siguiente enlace: (Generar hyperlink

17. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile, en los aspectos que no estén expresamente regulados en ellos.

Si cualquier disposición de estos Términos y Condiciones pierde validez o fuerza obligatoria, por cualquier razón, todas las demás disposiciones, conservan su fuerza obligatoria, carácter vinculante y generarán todos sus efectos.

Para cualquier efecto legal o judicial, la ubicación o lugar de los Términos y Condiciones corresponde a la ciudad de Santiago, República de Chile. Cualquier controversia que surja de su interpretación o aplicación se someterá a los tribunales ordinarios de justicia de la comuna de Santiago de Chile.

SECCIÓN APLICABLE A LOS PRESTADORES Y SENIORS

18. APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA

Los Prestadores y Seniors también son usuarios de la Plataforma, tanto para la versión web como para la aplicación, por lo tanto, su uso será regulado por estos Términos y Condiciones.

En caso de que las partes previas de estos Términos y Condiciones hagan referencia al Prestador y dicha mención sea contradictoria con esta sección, deberá considerarse esta sección como predominante. Siempre que en los Términos y Condiciones se haga referencia al Usuario, el Prestador también estará incluido en dicha acepción, a no ser que sea contradictorio con alguna disposición de esta sección.

19. CONDICIONES APLICABLES AL “PRESTADOR” o “SENIOR”

Con la finalidad de asegurar la calidad del servicio, ServiSenior podrá exigir a los Prestadores, en conjunto con los datos necesarios para su registro en la Plataforma, una copia del currículum vitae u otros antecedentes profesionales, el ingreso a la plataforma de los datos de contacto de al menos 2 contactos de referencia que puedan ser validadas, ya sea proporcionando, nombre y números telefónicos o correo electrónico de experiencias laborales anteriores. ServiSenior no dará curso a las solicitudes de registro que no cumplan con estos requisitos, o que cumplan de forma parcial con estos requisitos.

En razón de lo señalado en el párrafo anterior, es que ServiSenior se reservará la facultad de realizar procesos de entrevistas o selección interna, siendo en los casos indicados, suficiente para completar el proceso de registro la carga al sitio de los documentos señalados precedentemente.

ServiSenior se reserva el derecho de validar y solicitar los antecedentes legales de los Prestadores registrados a través de la plataforma Truora, para efectos de lo cual el Prestador otorga expresa autorización, renunciando a cualquier acción civil o penal derivada de la obtención de dichos antecedentes por parte de ServiSenior. En todo caso, ServiSenior se obliga a mantener la confidencialidad de los antecedentes obtenidos, los que sólo serán utilizados para efectos de validar y aceptar o rechazar el registro o Cuenta de un Prestador.

Los Prestadores pueden publicar o dar de baja su información en la Plataforma en cualquier momento.

Los Prestadores podrán aceptar libremente las solicitudes de prestación de servicios que reciban de los Usuarios.

ServiSenior no cobrará a los Prestadores por sus servicios.

Debido a que no es posible garantizar la verificación de la identidad de los Usuarios en Internet en todos los casos, ServiSenior no puede confirmar, ni confirma la identidad pretendida de cada Usuario. Por ello el Usuario cuenta con un sistema de reputación de Prestador que es actualizado periódicamente en base a datos vinculados con su actividad en la Plataforma y a los comentarios ingresados por los Usuarios según las operaciones que hayan realizado. Este sistema de reputación, además consta con un espacio donde los Prestadores podrán hacer comentarios y

réplicas a las calificaciones recibidas y acceder a los mismos. Dichos comentarios serán incluidos bajo exclusiva responsabilidad de los Usuarios y Prestadores que los emitan. ServiSenior se reserva la facultad de desplegar este sistema de calificación en la plataforma, o de ocultarlo a su entera discreción.

Las calificaciones, comentarios y réplicas realizados por los Usuarios y Prestadores serán incluidos bajo la exclusiva responsabilidad de quien los emita. ServiSenior no tiene obligación de verificar la veracidad o exactitud de los mismos y no se responsabiliza por los dichos allí vertidos por cualquier Usuario o Prestador, por las ofertas de contratación que los Usuarios realicen teniéndolos en cuenta o por la confianza depositada en las calificaciones de la contraparte o por cualquier otro comentario expresado dentro de la Plataforma o a través de cualquier otro medio, incluido el correo electrónico. ServiSenior se reserva el derecho de eliminar aquellos comentarios que sean considerados inadecuados, discriminatorios, xenófobos o en cualquier forma ofensivos. ServiSenior mantiene el derecho de excluir a aquellos Prestadores que sean objeto de comentarios negativos provenientes de fuentes distintas.

20. TOMA DE SERVICIOS

La toma de servicios se realiza en el perfil del prestador, luego de que éste verifica los detalles del mismo.

Procedimiento

- Los seniors prestadores son notificados mediante correo electrónico de las nuevas solicitudes de clientes para realización de servicios.
- El senior prestador debe acceder a su perfil Servisenior para ver los detalles del servicio solicitado y si está de acuerdo con las condiciones como ubicación, fecha del servicio, etc. acepta y queda asignado para su realización.
- Automáticamente se comunica al cliente la identificación del senior prestador que ha tomado su solicitud.
- De acuerdo a lo indicado en el protocolo específico del servicio, el senior prestador se comunica con el cliente para presentarse y acordar detalles sobre el retiro del vehículo, y otros.

Faltas

- Con el objetivo de igualar las condiciones y posibilidades de toma de servicios para todos nuestros senior prestadores, se establecerán procedimientos internos para asegurar este acceso equitativo.
- En el caso que se detecte incumplimiento de las normas establecidas por cada servicio, Servisenior está facultado para aplicar multas y/o sanciones a los senior prestadores, previamente informadas en los protocolo de funcionamiento respectivos.

- De reincidir volver a incurrir en la falta anterior, se evaluará cada caso para determinar una medida de sanción mayor, como la suspensión definitiva del perfil del senior.

Toma de servicios nuevos prestadores

- Se establece como incentivo permanente, que los nuevos seniors que se incorporan como prestadores, serán preferentes al momento de que los clientes soliciten el servicio, asegurándose tres servicios durante el primer mes de operaciones.
- Lo anterior les permitirá familiarizarse con la plataforma, acceso a su perfil y usabilidad de los mismos.

POLÍTICA DE RESGUARDOS PRESTADOR

22.1 Descripción:

Aquellos servicios que en su desarrollo impliquen riesgos de seguridad, daño u otra afectación al prestador, deberán contar con medidas de seguro, y /o facilities que favorezcan el desarrollo de los mismos.

De acuerdo a lo anterior ServiSenior, dispone de estos resguardos para cada uno de los servicios, que se detallan en los protocolo respectivos de operaciones de cada servicio, y que deben ser conocidos por los prestadores a cabalidad.

POLÍTICA DE PAGOS, DEVOLUCIONES Y CANCELACIÓN PARA PRESTADORES.

21.1. Condiciones de pago.

ServiSenior es una instancia donde Prestadores se conectan con Usuarios para ofrecer sus servicios. El registro en la Plataforma ServiSenior es gratuita para el Prestador. El Prestador no pagará ninguna comisión por la realización de los servicios ni por la continuidad de su cuenta en la Plataforma.

Los servicios tienen una tarifa definida por ServiSenior, la cual es conocida por el Prestador al momento de postular a las ofertas de servicios. La tarifa ofrecida por el servicio es el total del valor que el Prestador recibirá por la realización de ese servicio.

Estos pagos son realizados por ServiSenior al Prestador. En ningún momento el Prestador cobrará valor alguno del servicio al Usuario. El Usuario pagará de forma anticipada el valor total del servicio al momento de hacer la reserva. Entiéndase por valor total el valor que recibe el Prestador o Senior por el servicio más la comisión de ServiSenior.

21.2. Modalidad y Fecha de Pago.

ServiSenior efectúa pago semanal a todos los Prestadores (tanto de Santiago como en Regiones), tomando como rango todos los servicios realizados desde el día domingo de la semana anterior hasta el sábado de la semana en curso. Éstos serán pagados el lunes hábil de la semana siguiente (si el lunes cae feriado se corre al siguiente día hábil que corresponda).

Ejemplo 1: si el servicio fue realizado el domingo 26 de enero, será pagado el lunes 03 de febrero.

Ejemplo 2: Si el servicio fue realizado el miércoles 29 de enero, será pagado el lunes 03 de febrero.

Ejemplo 3: Si el servicio fue realizado el sábado 01 de febrero, será pagado el lunes 03 de febrero.

Los pagos se realizan mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria que el Prestador indique en su Cuenta al momento de finalizar el servicio.

21.3. Requisitos para recibir el Pago.

21.3.1. Realizar el servicio Óptimamente El Prestador debe realizar el servicio en el día y horario acordado, con diligencia, calidad y respeto para luego finalizarlo en la Plataforma, con toda buena fe de haberlo realizado según la oferta recibida.

Por otra parte, el Usuario contratante también deberá confirmar haber recibido el servicio como corresponde. Sólo después de ambas confirmaciones se dará curso al pago en el día establecido.

Cualquier reclamo y/o situación descrita por el Usuario respecto a malas prácticas del Prestador durante la realización del servicio que impida la finalización del servicio en la Plataforma, será evaluada por ServiSenior, siendo incluso condición para retener o suspender el pago del servicio al Prestador.

21.3.2. Finalización de los Servicios (Marcar Asistencia).

Una vez realizado el servicio, el Prestador debe ingresar a su perfil (dashboard) y marcar su asistencia, a este proceso le llamamos “Finalización de un Servicio” y es condicionante para generar el pago de éste, ya que está enlazado a la nómina de pago automáticamente. También incluye una evaluación para el Usuario, donde el Prestador puede dejar comentarios. Sólo la primera vez que realice este proceso deberá ingresar los datos de su cuenta bancaria, estos quedarán guardados en nuestro sistema para sus servicios posteriores.

21.4. Sobre la Cancelación de los Servicios.

21.4.1. Cancelación del prestador.

Es cuando un Prestador toma un servicio de forma voluntaria, es asignado y luego se retracta de realizarlo. No es una cancelación cuando el Prestador no acepta una oferta de servicio, ya que el Prestador es libre de postular y tomar los servicios que le sean más convenientes, pero si acepta realizar un servicio apelamos a la responsabilidad y compromiso del Prestador para que lo lleve a cabo.

También se considera cancelación cuando el Prestador toma un servicio recurrente (más de un día de servicio en la misma solicitud) y no asiste todos los días, dado que el Usuario espera completar el ciclo con el mismo Prestador.

Aclaremos que la cancelación de los servicios es una mala práctica, dado que genera desconfianza y poca seriedad de los Prestadores ante los Usuarios. Por lo tanto, hemos tomado distintas medidas, las cuales van desde una mala evaluación, descuento en el pago, hasta la cancelación de la Cuenta de forma temporal o definitiva según la gravedad de la cancelación.

Las medidas están organizadas por el tiempo cercano al agendamiento del servicio:

| Tiempo de cancelación del Servicio | Descuento Siguiete Servicio | Evaluación |
|---|------------------------------------|--|
| Prestador avisa 3 o más días hábiles antes del servicio | 0% | Se permite cancelar máximo 2 veces. |
| Prestador avisa 2 días hábiles antes del servicio | 0% | Se permite cancelar máximo 2 veces. Tendrá menos prioridad durante 1 semana. |
| Prestador avisa el día previo hábil (hasta las 13:00) al servicio | 10% | Se permite cancelar máximo 2 veces. Tendrá menos prioridad durante 2 semanas |
| Prestador avisa el día previo hábil (después de las 13:00) al servicio | 25% | Se permite cancelar máximo 2 veces. Tendrá menos prioridad durante 3 semanas |
| Prestador avisa el mismo día del servicio | 50% | Se permite cancelar máximo 1 vez. Desactivación temporal de la plataforma (2 semanas) |
| Prestador no se presenta al servicio (sin aviso) | | Desvinculación inmediata de la Plataforma |

21.4.2. Excepciones

Las razones justificadas para cancelar un servicio fuera de las fechas indicadas son las siguientes:

1. Si el Prestador recibe una oferta y el Usuario cambia las condiciones del servicio, sean estas la ubicación donde debe realizarse, la fecha, el horario, el tipo de servicio entre otras, el Prestador puede negarse a realizar el servicio.
2. Ante cualquier evento de muerte o presunta desgracia, caso fortuito o fuerza mayor tales como incendio, inundación, terremoto, o situaciones graves como robo, asalto, enfermedad grave suya o de un familiar directo (hijo, padres, cónyuge).

Sabemos que pueden existir situaciones de emergencia en donde un Prestador puede estar imposibilitado por razones externas, a la realización del servicio, pudiendo cancelarse los servicios en situaciones justificadas.

21.4.3. Cómo avisar a ServiSenior para Cancelar el servicio

El Prestador tendrá la opción de dar una “Alerta” en su perfil antes del horario de finalización del agendamiento para los casos en que no haya realizado el servicio por los siguientes motivos.

1. Hizo click en el servicio sin querer
2. El Usuario cambió las condiciones del servicio (fecha, lugar, otro)
3. El Prestador no leyó bien las condiciones del servicio antes de postular
4. Tuvo un imprevisto grave
5. Se quiere retractar
6. Otros motivos justificados

Ante cualquiera de estas alternativas, el Prestador debe avisar INMEDIATAMENTE a ServiSenior para poder intervenir y buscar una solución.

Esta opción la podrás encontrar en tu perfil (dashboard) dentro del servicio, lo puedes ver de la siguiente forma:

21.5. Sobre los costos adicionales de los Servicios.

Existen servicios especiales que demandan un costo adicional para su óptima realización. Estos servicios, generalmente son para Usuario empresas, en los cuales se le pide al Prestador asumir el costo adicional para luego rendirlo con la boleta (Fotocopias, peajes, estacionamientos, envíos a larga distancia, pago de partes o documentos, pago de inspección en la planta cuando no sea con nuestra planta en convenio, materiales de aseo, insumos de cocina, etc).

Esta condición siempre se le avisará al Prestador en la oferta del servicio. La devolución de estos costos se hace junto al pago del servicio el día de pago correspondiente, y el costo debe ser previamente autorizado por ServiSenior.

21.6. Cancelación del Usuario Contratante (Cliente).

Si el Usuario solicita cambiar la fecha del servicio y el Prestador está de acuerdo, el Prestador deberá avisar del cambio en su dashboard para que su agenda se despeje ese día y pueda tomar otro servicio.

Si el Usuario está imposibilitado de recibir al Prestador para la realización del servicio en el lugar y hora del agendamiento, habiendo cumplido el Prestador en presentarse, este recibirá el 50% del valor del servicio y se considerará como realizado. Así también, si el Usuario no se presenta en el servicio ni deja a un tercero encargado de recibir al Prestador (previamente coordinado con él), el

Prestador esperará un máximo de 45 minutos en el lugar agendado, dejando constancia de su asistencia a ServiSenior con fotografías del lugar en el mismo momento, quien hará efectiva la realización del servicio sin derecho a reembolso para el Usuario.

21.6. Sobre la discrepancia de valores a pagar.

Si el Prestador considera que existe un error con el pago recibido, debe enviar un email a administracion@servisenior.com indicando con claridad el código del servicio y los montos que considera revisar, dentro de un plazo máximo de 30 días.

21.7. Respecto a la Autonomía de los Servicios para el Prestador.

Recomendamos que el Prestador acepte un servicio únicamente si está seguro que lo puede realizar, según la ubicación, tiempo, horario, etc.

POR NINGÚN MOTIVO el Prestador podrá pedirle al Usuario que cambie las condiciones de su pedido para acomodarlas a su disponibilidad, ya que al aceptar el servicio se está aceptando TODAS LAS CONDICIONES de la oferta.

También es importante que el Prestador sea autónomo al momento de buscar la ruta del servicio, no obstante al aceptar el requerimiento podrá ser re-dirigido a Google Maps, en donde fácilmente podrá buscar la ruta más adecuada para llegar, dado que NO es obligación del Usuario indicar como llegar a su casa, muchos de ellos son extranjeros y no conocen las calles o no saben movilizarse en transporte público.

21.8. Retención de pagos.

Los Prestadores autorizan desde ya a ServiSenior para retener el pago correspondiente a un servicio prestado por este, hasta la confirmación por parte del Usuario de que el servicio fue efectivamente prestado. Esta retención durará todo el tiempo que se le otorgue al Usuario para señalar su conformidad con la prestación del servicio en la Plataforma. En todo caso, el periodo de retención máximo será de 90 días, plazo después del cual, si no ha podido ser comprobado que el servicio fue efectivamente prestado, se hará la devolución al Usuario del pago retenido, descontados los cargos por el uso de la Plataforma.

Los Prestadores autorizan a ServiSenior a retener el pago por los servicios cada vez que este detecte una circunvalación, evasión o intento de evasión de la Plataforma, ya sea en concierto con el Usuario o por iniciativa del Prestador. En este caso, el Prestador renuncia a iniciar acciones legales en contra de ServiSenior por la retención del pago, el que se entenderá como multa por evaluación anticipada de los perjuicios ocasionados a ServiSenior.

ServiSenior no es una Empresa de Servicios Transitorios (EST) según la normativa laboral vigente.

En su Plataforma, ServiSenior pone a disposición de los Usuarios un sistema bilateral de reputación de Usuarios y Prestadores, de manera que podrán evaluar a su contraparte una vez hayan sido prestado los servicios. Cada Prestador podrá recibir calificaciones por los servicios prestados a los Usuarios. Podrá además señalar sus habilidades y experiencia para que sean validadas por los Usuarios, antes o después de contratar sus servicios. ServiSenior podrá redefinir en cualquier momento los criterios de calificación de los Prestadores.

En caso de que un Usuario sea evaluado negativamente y las alegaciones del evaluador sean confirmadas por ServiSenior, la Empresa se reserva el derecho de dar de baja o de cancelar la Cuenta del Usuario o del Prestador, sin que ello genere derecho a indemnización o resarcimiento alguno para el Usuario o Prestador.

22. RESPECTO A LOS SERVICIOS DE ELECCIÓN Y RENOVACIÓN.

22.1 Renovación de Servicios.

Para los casos en que un Usuario quiera repetir su experiencia con el mismo Prestador, hemos dispuesto la modalidad de “Renovación” dentro de la Plataforma, en donde el Usuario puede dirigirse a su historial de servicios y renovar con el mismo Prestador que fue asignado en esa oportunidad.

La renovación de un servicio es notificada solamente al Prestador elegido, por lo que el Prestador sabe que con seguridad recibirá esa oferta. El Prestador tiene un plazo de 2 horas para tomar el servicio, en caso de superar este tiempo, el servicio será notificado a toda la base de Prestadores, convirtiéndose en un servicio común. Esto, con el fin de mantener un tiempo de respuesta óptimo al requerimiento del Usuario.

En todo caso el Prestador podrá elegir libremente si quiere tomar este servicio, de manera que si no está de acuerdo en asistir nuevamente al mismo Usuario, puede rechazarlo sin que esto incurra en una falta. Sin embargo, cuando el Prestador rechace un servicio tendrá menos prioridad en las siguientes ofertas.

En ningún caso el Prestador puede coordinar un servicio fuera de la Plataforma, si esto ocurre, será considerado como falta grave y se cancelará su Cuenta en ServiSenior, quedando en libertad de coordinar servicios bajo sus intereses y condiciones personales.

22.2 Servicios de Elección.

ServiSenior dispondrá de una modalidad de elección para algunos servicios en donde el Usuario podrá elegir al Prestador que quiere que tome su servicio según sus preferencias. Para ello, ServiSenior dispondrá de un listado de Prestadores durante el proceso de compra, publicando las características generales y habilidades de los Prestadores para facilitar la decisión del Usuario.

Esta modalidad estará habilitada sólo para los servicios en que se requiere un nivel de empatía y compatibilidad mayor para su óptimo desarrollo, como son los servicios de acompañamiento de Adulto Mayor I y II, Cuidado de Adulto Mayor, Cuidado de niños, Cuidado de mascotas y guardería de mascotas. Esta información estará disponible al momento de postular a los distintos servicios.

El Prestador podrá actualizar su disponibilidad cada semana o cada día, con el fin de bloquear los horarios en donde no esté disponible para tomar solicitudes.

Si un Usuario elige a un Prestador dentro de su disponibilidad, es de suma importancia que el Prestador acepte la solicitud para brindar una buena experiencia al Usuario.

No obstante, el Prestador puede rechazar una solicitud en que sea elegido, caso en el cual perderá prioridad en las siguientes solicitudes.

Todo lo anterior, entendiéndose que ServiSenior es una Plataforma que brinda la posibilidad de tomar servicios en total libertad de horarios y condiciones.