

## **Términos y condiciones de uso de la Plataforma**

1. Los presentes términos y condiciones (en adelante **“Términos y Condiciones”**) regulan la relación entre Resuelto Soluciones Integrales SpA (en adelante **“Resuelto”**) y los Proveedores y Clientes que hagan uso de la Plataforma, según estos términos se definen más adelante.

### **2. Definiciones:**

- 2.1 Cliente o Usuario:** Persona natural o jurídica que ingresa a la Plataforma para buscar información sobre proveedores de los servicios que necesite contratar, y eventualmente contratar dichos servicios directamente con un Proveedor.
- 2.2 Plataforma:** Aplicación móvil de Resuelto compatible para ser utilizada en celulares, tablets y otros dispositivos similares, en la cual figuran los Proveedores con información sobre los servicios que estos ofrecen.
- 2.3 Proveedor:** Persona natural o jurídica que hace uso de la Plataforma, sea mediante un plan gratuito o de pago, con el objeto de figurar en el listado de proveedores de dicha Plataforma y ofrecer sus servicios a potenciales Clientes.
- 2.4 Pago:** Es el pago, en modalidad mensual o anual, que realiza un Proveedor a Resuelto con el objeto de poder hacer uso de los beneficios que incluyen los planes de pago ofrecidos por Resuelto en la Plataforma.
- 2.5 Pago Modalidad Anual / Plan Modalidad Anual:** Se refiere a los planes de pago ofrecidos por Resuelto a los Proveedores cuya duración es de un año, el cual puede ser renovable por periodos iguales y sucesivos de un año.
- 2.6 Pago Modalidad Mensual / Plan Modalidad Mensual:** Se refiere a los planes de pago ofrecidos por Resuelto a los Proveedores cuya duración es de un mes, el cual puede ser renovable por periodos iguales y sucesivos de un mes.
- 2.7 Planes de Pago:** Se refiere al Plan Modalidad Anual y al Plan Modalidad Mensual denominados conjuntamente.
- 2.8 Políticas de Privacidad:** Se refiere a la política de tratamiento de datos personales y privacidad de Proveedores y Usuarios de Resuelto.

**2.9** Los términos que se definan en singular en los presentes Términos y Condiciones incluyen también el plural, como asimismo los que se definan en plural incluyen también el singular.

### **3. Condiciones Generales:**

**3.1 Sobre nuestra empresa:** La existencia de Resuelto radica en ser una plataforma en la cual figuren Proveedores de distintas categorías, con el objeto que estos puedan dar a conocer los servicios que prestan, para lograr que los Clientes que necesiten contratar los servicios de algún Proveedor puedan encontrarlo en la Plataforma y contactar directamente a un Proveedor para requerir sus servicios.

**3.2** El rol de Resuelto es actuar como un mero intermediador entre Proveedores y Clientes, de manera de permitir que los Clientes contraten directamente a los Proveedores, sin intervención de Resuelto.

**3.3 Capacidad:** Los Clientes y Proveedores que hagan uso de la Plataforma deberán tener 18 o más años de edad, y, en el caso de tratarse de personas jurídicas, deberán actuar por medio de sus respectivos apoderados con facultades suficientes. Quienes hagan uso de la Plataforma declaran tener capacidad suficiente para obligarse a los presentes términos, o bien para representar y obligar a su mandante, según sea el caso.

### **4. Cuentas:**

**4.1** Los Proveedores y los Clientes deberán crear una cuenta de usuario para poder ingresar a la Plataforma y hacer uso de ella. Los Proveedores podrán utilizar la Plataforma con el único objeto de dar a conocer los servicios que ofrecen a potenciales Clientes y eventualmente contratar con ellos, quedando prohibido cualquier otro uso distinto al mencionado. Por su lado, los Clientes podrán utilizar la Plataforma con el único objeto de buscar Proveedores de los servicios que necesiten contratar, y eventualmente contratar sus servicios, quedando prohibido cualquier otro uso distinto al mencionado.

- 4.2 Para la creación de la cuenta, Resuelto requerirá que los Proveedores y Clientes verifiquen su identidad, para lo cual se pedirá, entre otros datos, su nombre completo, rol único tributario, dirección, número telefónico fijo y/o móvil y correo electrónico. Asimismo, Resuelto realizará una verificación de identidad a través de los medios que se consideren idóneos, para lo cual se podrán solicitar documentos de identidad y otros antecedentes del Proveedor o Cliente que se estimen necesarios, lo que tendrá por objeto exclusivo acreditar que quien está creando la cuenta coincide con el Proveedor o Cliente cuyos datos se usan.
- 4.3 Las cuentas deberán ser manejadas directamente por cada Proveedor o Cliente, según sea el caso, sea personalmente o por medio de sus apoderados, debiendo mantener reserva sobre las credenciales con las que acceden a la Plataforma. Es de responsabilidad exclusiva de cada Proveedor o Cliente, cualquier mal uso que pueda darse a sus cuentas en caso de entregar a terceras personas las credenciales con las que acceden a la Plataforma.
- 4.4 La información que incluyan los Proveedores y Clientes en sus cuentas deberá ser verídica.
- 4.5 Los Proveedores deberán describir y ofrecer de forma fehaciente los servicios que prestan en sus respectivos perfiles, siendo cada Proveedor exclusivamente responsable por la información y el contenido que incluya en él.
- 4.6 Resuelto se reserva el derecho a suspender o eliminar de forma inmediata y sin necesidad de aviso previo las cuentas que no cumplan con los Términos y Condiciones o las Políticas de Privacidad de Resuelto, o bien a eliminar la información que no cumpla con dichos documentos. En dichos casos, los Proveedores no tendrán derecho a reembolso de ningún tipo en contra de Resuelto.

## **5. Sobre la Plataforma y su uso**

- 5.1** En la Plataforma los Proveedores darán a conocer los servicios que ofrecen, agrupados por categorías, de manera que los Clientes que hagan uso de la Plataforma puedan encontrar a los Proveedores que necesiten.
- 5.2** En caso de que un Cliente desee contratar los servicios de un Proveedor determinado, el Cliente se deberá poner en contacto directamente con dicho Proveedor a través de la Plataforma para acordar los términos de la prestación del servicio respectivo. Resuelto no formará parte en modo alguno en dicho acuerdo, toda vez que el rol de Resuelto es actuar como un mero intermediador cuyo objetivo exclusivo es que los Clientes puedan encontrar información sobre Proveedores que ofrezcan servicios que los Clientes necesiten contratar. En consecuencia, en ningún caso debe entenderse que Resuelto ofrece los servicios que publican los Proveedores, o que formará parte del contrato que eventualmente se suscriba entre el Proveedor y el Cliente, o que de alguna manera garantiza la calidad de los servicios, la forma en que estos serán prestados por el Proveedor, o el respectivo pago que deba hacerle el Cliente.
- 5.3** Los Proveedores y Clientes deberán comunicarse de forma respetuosa con el equipo de Resuelto y con los demás Proveedores y Clientes de la Plataforma.
- 5.4** Los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad son obligatorios para los Proveedores o Clientes que creen una cuenta en la Plataforma o hagan uso de ella. Por la sola creación de una cuenta o uso de la Plataforma, los Proveedores y Clientes, según sea el caso, manifiestan su total aceptación con los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad. En caso de actualizarse los Términos y Condiciones o las Políticas de Privacidad, el hecho de continuar usando la Plataforma por parte de Proveedores o Clientes, se entenderá como aceptación de estos a los nuevos Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad.
- 5.5** Los Proveedores únicamente podrán ofrecer los servicios y categorías de servicios que estén disponibles en la Plataforma, por lo que Resuelto se reserva el derecho a modificar, suspender o eliminar cuentas o perfiles que ofrezcan servicios distintos a ellos. Asimismo, los Proveedores solo podrán

ofrecer servicios de las categorías que estos hayan elegido según el plan por el que hayan optado.

- 5.6** Queda prohibido a los Proveedores incluir links o hipervínculos en la Plataforma, con excepción de los casos en que el Proveedor haya contratado un plan que permita incluir links a redes sociales autorizadas por Resuelto. El Proveedor será el exclusivo responsable por cualquier perjuicio que se pudiera generar al acceder a dichos links.
- 5.7** Queda prohibido a los Proveedores obtener calificaciones positivas derivadas de servicios que no hayan sido efectivamente prestados.
- 5.8** Queda estrictamente prohibido hacer uso de la Plataforma para extraer información de ella, sea de forma automatizada o no, y realizar cualquier acción que, en opinión de Resuelto, pudiera afectar de alguna manera el correcto funcionamiento de la Plataforma o los fines que con ella se buscan.
- 5.9** Los servicios que se ofrezcan a través de la Plataforma serán prestados directamente por los Proveedores, no teniendo Resuelto ninguna responsabilidad al respecto. Los Proveedores mantendrán indemnes a Resuelto y se obligan a indemnizarlo en caso de que este último reciba reclamaciones extrajudiciales o acciones judiciales que busquen hacerlo responsable por servicios no prestados, prestados de forma deficiente y/o tardía, o por cualquier otro incumplimiento por parte del Proveedor frente a algún Cliente, en cuyo caso Resuelto se reserva todos los derechos y acciones legales que pueda tener en contra del Proveedor.
- 5.10** Resuelto no será responsable por fallas o intermitencias que pudieran producirse en la Plataforma y que sean causadas por casos fortuitos o fuerza mayor, como tampoco por intermitencias que pudieran ser generadas por fallas técnicas o de otra índole. Tampoco será responsable por daños que pudieran generarse a consecuencia de malware, ataques cibernéticos o cualquier otra acción de terceros no autorizados a intervenir en la Plataforma.
- 5.11** Resuelto tampoco será responsable por los daños que puedan sufrir Clientes o Proveedores producto del envío de links, archivos o datos de cualquier tipo que envíen otros Clientes o Proveedores.

- 5.12** Resuelto no será responsable por hechos ilícitos que pudieran cometer Proveedores y/o Clientes antes, durante o con posterioridad a la prestación de los servicios ofrecidos por el Proveedor.
- 5.13** Los presentes Términos y Condiciones no crean ningún tipo de contrato de asociación o cuentas en participación, joint venture, sociedad, de trabajo o cualquier otro similar entre Resuelto y el Proveedor, las personas que este designe para ejecutar los servicios o el Cliente. El Proveedor, las personas que este pueda designar para ejecutar los servicios ofrecidos en la Plataforma y el Cliente no tienen relación alguna de subordinación y/o dependencia con Resuelto.
- 5.14** Resuelto se reserva el derecho a modificar, suspender o dar de baja cuentas de Proveedores o Clientes que no cumplan con los Términos y Condiciones y/o las Políticas de Privacidad. Asimismo, Resuelto se reserva también el derecho a suspender o dar de baja cuentas de Proveedores o Clientes en caso de recibir acusaciones relacionadas con posibles estafas, violencia de cualquier tipo, discriminación, y cualquier otra situación que a criterio del equipo de Resuelto sea considerada como grave.
- 5.15** Los Proveedores deben cumplir íntegramente la normativa que les rige para los servicios que ofrecen, por lo que son exclusivamente responsables de obtener todas las autorizaciones, certificaciones, permisos y de cumplir con cualquier otro requisito que exija la normativa vigente. El Proveedor será el exclusivo responsable de todo tipo de daño que se pudiera generar a terceros por el incumplimiento de lo anterior, no teniendo Resuelto ninguna responsabilidad en ello.
- 5.16** Los Proveedores deberán cumplir sus obligaciones tributarias, en especial por los ingresos que reciban por los servicios que presten a los Clientes, no teniendo Resuelto ninguna obligación al respecto.
- 5.17** Se prohíbe a los Proveedores y a los Clientes incluir fotografías, videos o cualquier otro tipo de documento, información o dato que sea contrario a la moral, el orden público o a las buenas costumbres, o respecto de los cuales no tengan derechos de propiedad intelectual o una licencia que les permita hacer uso de ellos, o que de alguna manera violen algún derecho.

## **6. Sobre los planes de los Proveedores:**

- 6.1** Los Proveedores que deseen figurar en la Plataforma podrán optar por un plan gratuito o de pago.
- 6.2** Los planes gratuitos se mantendrán vigentes mientras Resuelto no informe al Proveedor que el mismo ha sido cancelado, lo que podrá hacerse por Resuelto en cualquier momento y sin expresión de causa.
- 6.3** Los Planes de Pago podrán ofrecerse bajo modalidad mensual o anual, para lo cual Resuelto podrá ofrecer distintos precios basados en las características de cada plan.
- 6.4** Los Proveedores solo tendrán derecho a hacer uso de los beneficios que incluyen los planes de pago mientras el Proveedor se encuentre al día en los Pagos.
- 6.5** El precio cobrado para los Planes Modalidad Anual y Mensual se pagará por anticipado y no será reembolsable.
- 6.6** En caso de contratar algún Plan de Pago, el Proveedor deberá realizar el pago de dicho plan a través de una pasarela de pagos. La referida pasarela de pagos es un sitio externo a la Plataforma, no administrado por Resuelto, por lo que el pago deberá ser realizado bajo riesgo y responsabilidad del Proveedor, quien deberá ingresar las credenciales, códigos u otros medios de verificación que pueda requerir la institución bancaria con la que realiza el pago, sin que tenga Resuelto responsabilidad alguna durante dicho proceso.
- 6.7** El Proveedor podrá optar por renovar automáticamente los Planes de Pago, en cuyo caso deberá dejar registrada una forma de pago que permita realizar automáticamente el pago al momento de las renovaciones.
- 6.8** Si por algún motivo no se realiza el pago durante el proceso de renovación del plan, el Proveedor no podrá seguir haciendo uso de los beneficios del plan respectivo mientras no se concrete el pago.
- 6.9** Una vez transcurrido el plazo de los Planes de Pago, dichos planes pasarán a convertirse en planes gratuitos a menos que el Proveedor realice el pago de un nuevo periodo, o bien opte por renovar automáticamente los Planes de

Pago registrando una forma de pago que permita realizar automáticamente el pago al momento de las renovaciones.

En caso de necesitar contactarse con nosotros, puede hacerlo a través de [contacto@resueltochile.cl](mailto:contacto@resueltochile.cl)