

## Términos y Condiciones de Uso de <conectatas.cl>

### 1.1 Antecedentes

El servicio de contacto y vinculación entre oferentes de servicios de cuidado personal para personas mayores (“CUIDADORES”), que pueden ser personas naturales o jurídicas, y las personas que requieran este tipo de cuidados, es ofrecido por la empresa INNOVA SOCIAL M&M SpA, R.U.T. 77.387.359-3, la cual tiene por objeto mantener una plataforma Web llamada CONECTATAS <conectatas.cl> que cumple con el señalado fin.

La empresa tiene por domicilio la calle Diego de Velásquez 2079, de la comuna de Providencia, y su representante legal es doña YASNA VERÓNICA LUNA MUÑOZ CID.

### 1.2 Respetto a los usuarios y oferentes de cuidados

Para efectos de los presentes términos y condiciones se entenderá por CUIDADORES a los oferentes de servicios de cuidado personal de persona mayor, sean estas personas naturales o personas jurídicas focalizadas en la prestación de servicios de cuidado de personas mayores, y por USUARIOS a los demandantes de este tipo de servicios, salvo los casos en que sea evidente que dichos conceptos se han utilizado en un sentido diverso.

### 1.3 Respetto al Servicio de CONECTATAS

INNOVA SOCIAL M&M SpA pone a disposición del público en general una plataforma informática denominada CONECTATAS, accesible desde distintos dispositivos, que tiene por objetivo ser una vitrina o sistema de contacto para contratar servicios relacionados con el cuidado personal de personas mayores, prestados por personas naturales y jurídicas que no son empleados directos ni indirectos de INNOVA SOCIAL M&M SpA, pero que han declarado ser idóneas para este tipo de funciones y servicios.

Uno de los objetivos de CONECTATAS es ser una ayuda para las familias, conectando a éstas con oferentes de servicios de cuidados de personas mayores de manera confiable, transparente y segura, cumpliendo un rol de intermediario.

Para lograr este objetivo, CONECTATAS funciona como una vitrina publicitaria, en la que los oferentes del servicio de cuidado personal de personas mayores (los CUIDADORES) exponen las condiciones de sus servicios y los demandantes de estos (los USUARIOS) pueden contratarles, encargándole a INNOVA SOCIAL M&M SpA las gestiones necesarias para el efectivo pago de los honorarios de los CUIDADORES.

CONECTATAS realiza únicamente servicios de publicidad o intermediación, no prestando los servicios de cuidado en forma directa en ningún caso.

#### **1.4 Canales de comercialización**

Los servicios de INNOVA SOCIAL M&M SpA se prestan íntegramente en línea a través de la plataforma Web disponible en <https://conectatas.cl/>, en el que los usuarios encontrarán una serie de opciones de oferentes para el cuidado de las personas mayores, pudiendo conocer de antemano antecedentes revisados previamente por CONECTATAS, así como la reputación de los cuidadores dentro de esta plataforma.

Sin perjuicio de lo anterior, INNOVA SOCIAL M&M SpA se reserva el derecho de modificar las características y funcionalidades técnicas de la plataforma, en la medida que las tecnologías disponibles y las condiciones del mercado así lo aconsejen, a su exclusivo criterio.

De igual forma, INNOVA SOCIAL M&M SpA se reserva el derecho de realizar cobros por el registro, ingreso y mantenimiento de perfil de los CUIDADORES en la plataforma informática, o de hacer cambios en las políticas de precios de honorarios admisibles en su plataforma, pero en cualquier caso las modificaciones se informarán con 60 días de anticipación, de forma que USUARIOS, CUIDADORES evalúen la conveniencia o utilidad de los cambios de la plataforma, así como su permanencia en la misma.

En esta plataforma el USUARIO demandante de servicios de cuidado personal de personas mayores, podrá conocer las distintas ofertas disponibles, quedando obligado al pago en el caso de aceptar y requerir el servicio de un prestador de servicios de cuidado personal de persona mayor.

A efectos de facilitar el proceso del pago a los CUIDADORES de las obligaciones derivadas de la aceptación de la respectiva oferta, INNOVA SOCIAL M&M SpA se encargará de recibir los pagos destinados a los oferentes de servicios en calidad de apoderado de los cuidadores, dineros que se les entregarán tan pronto como sean efectivamente percibidos por INNOVA.

De igual modo, INNOVA pondrá a disposición de los USUARIOS diversas plataformas y pasarelas de pago, a fin de que realice transacciones a través de tarjetas de crédito, débito, monederos electrónicos o semejantes, sin perjuicio de que la responsabilidad por su correcto funcionamiento recae en el respectivo proveedor.

#### **1.5 Protección de Datos Personales**

INNOVA SOCIAL M&M SpA se compromete a resguardar los datos personales de todos los USUARIOS y CUIDADORES de CONECTATAS, y a tratarlos con el único fin de poder realizar las vinculaciones entre los mismos con ocasión de la prestación de servicios de cuidado personal de personas mayores.

INNOVA SOCIAL M&M SpA exigirá a los CUIDADORES el resguardo y la no divulgación de información sensible o privada de los de los demandantes de servicios, su entorno cercano y personas mayores objeto de cuidado.

Asimismo, se compromete a no solicitar mayores datos personales que aquellos estrictamente necesarios para el contacto, envío, cobranza, y prestación de los servicios.

Los USUARIOS y CUIDADORES conocen y aceptan que INNOVA SOCIAL M&M SpA podrá utilizar estos datos personales con el fin de realizar el envío de publicidad y ofertas relacionadas con el cuidado de personas mayores a través de e-mail marketing, además de realizar todo tipo de notificaciones relacionadas con la plataforma, sin perjuicio de los derechos de los usuarios reconocidos por la ley 19.628.

Los USUARIOS y CUIDADORES conocen y aceptan que INNOVA SOCIAL M&M SpA, en base a la información disponible y comportamiento de USUARIOS, CUIDADORES, pueden construir perfiles personales de datos apreciativos con la finalidad de mejorar la gestión y experiencia de uso de la plataforma CONECTATAS, estableciendo incluso sistemas de puntuaciones y recomendaciones tanto de USUARIOS como de CUIDADORES.

De igual forma, los USUARIOS y CUIDADORES conocen y aceptan que INNOVA SOCIAL M&M SpA puede delegar en terceros el desarrollo de operaciones de tratamiento de datos personales, pero siempre dicho tratamiento será responsabilidad de INNOVA SOCIAL M&M SpA en lo que a ellos respecta.

Para los efectos de los ejercicios de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de datos personales, la persona de contacto es doña YASNA VERÓNICA LUNA MUÑOZ CID, con correo electrónico [info@conectatas.cl](mailto:info@conectatas.cl).

#### **1.5.1 Uso de Cookies**

INNOVA SOCIAL M&M SpA declara que utiliza cookies en su plataforma Web CONECTATAS, con el objeto de recabar información del comportamiento de los usuarios a fin de mejorar la misma, así como para efectos de poder contactar nuevamente a los usuarios en el futuro.

#### **1.6 Modificación de las condiciones de uso**

INNOVA SOCIAL M&M SpA se reserva la facultad de modificar las condiciones de uso de la plataforma Web para los usuarios, como asimismo se reserva el derecho de bloquear el acceso a CONECTATAS a los usuarios que no respeten los presentes términos y condiciones de uso.

### 1.7 Responsabilidades y Declaraciones.

El usuario conoce que INNOVA SOCIAL M&M SpA **no presta servicios de cuidado del adulto mayor en forma directa ni indirecta**, y que los servicios que figuran en esta plataforma corresponden a servicios prestados íntegramente por terceros, siendo INNOVA SOCIAL M&M SpA un mandatario del cobro de los mismos.

En consecuencia, en el caso de que exista cualquier problema, daño o responsabilidad con ocasión de los servicios publicitados en CONECTATAS serán de responsabilidad del oferente que haya realizado la publicación respectiva o de la persona que haya causado el daño conforme a las reglas generales de responsabilidad civil, pero en ningún caso de INNOVA SOCIAL M&M SpA.

El USUARIO tiene la obligación, frente a la ocurrencia de cualquier problema, de informar a INNOVA SOCIAL M&M SpA con el objeto de que esta pueda tomar las acciones que estime pertinentes, siendo facultativa de esta, por ejemplo, suspender al CUIDADOR o al demandante de servicios de CONECTATAS, anotar información respecto del problema en el perfil, publicar calificaciones negativas respecto de cualquier USUARIO de la plataforma y/o mediar entre los usuarios para resolver el problema.

INNOVA SOCIAL M&M SpA no se responsabiliza por el incumplimiento de los cuidadores en los servicios contratados, de forma que frente a cualquier ausencia, prestación parcial o incompleta del servicio o cualquier otro problema, el demandante de servicios deberá dirigirse directamente en contra del cuidador o demandante de servicios oferente respectivo, sin perjuicio de dar aviso a INNOVA SOCIAL M&M SpA.

Y para efectos de obtener la reparación de cualquier daño que pudiera haber sufrido un USUARIO, este deberá dirigirse directamente en contra del CUIDADOR o del demandante de servicios de cuidado personal de la persona mayor, según corresponda, liberando desde ya a INNOVA SOCIAL M&M SpA de toda responsabilidad.

### 1.8 Propiedad Industrial e Intelectual y otros intangibles

INNOVA SOCIAL M&M SpA es el titular o bien cuenta con la autorización de uso de los titulares respecto de todas las imágenes, gráficas, fotografías, tipografías, códigos de fuente, códigos objeto, logotipos que conforman el sitio Web <https://conectatas.cl/>, salvo de aquellas imágenes que correspondan a los propios usuarios de la plataforma.

Queda estrictamente prohibido a cualquier usuario de la plataforma Web, realizar uso de cualquiera de estos intangibles sin la autorización expresa de INNOVA SOCIAL M&M SpA.

INNOVA SOCIAL M&M SpA declara además, sin que esta enumeración sea taxativa, que es titular de los siguientes activos intangibles:

- Nombre de Dominio <conectatas.cl>

- Cuenta de Instagram @CONECTATAS disponible en la URL <https://www.instagram.com/conectatas/>
- Fanpage en Facebook disponible en la URL <https://www.facebook.com/conectatas-104989561349443>
- Canal de YouTube “Conectatas” disponible en la URL [https://www.youtube.com/channel/UCTiE2UPossI6hwyDV\\_XwVGQ](https://www.youtube.com/channel/UCTiE2UPossI6hwyDV_XwVGQ)
- Canal de LinkedIn “Conectatas” disponible en la URL <https://www.linkedin.com/company/75096898/admin/>

### **1.9 Compromiso de calidad y diligencia debida**

INNOVA SOCIAL M&M SpA se compromete a entregar un servicio de calidad y en las condiciones señaladas en este documento, haciendo sus mejores esfuerzos para:

- i. Entregar una respuesta inicial a los requerimientos realizados por los usuarios en la plataforma en plazos de 48 horas hábiles.
- ii. Tomar medidas para resguardar los datos personales de los usuarios.
- iii. Entregar un trato cordial a los usuarios, tanto a los oferentes como a los demandantes de servicios.
- iv. Realizar una verificación de los antecedentes de los oferentes de servicios de cuidado de adulto mayor a efectos de verificar que estos cumplan con los requisitos legales y con la idoneidad profesional para el cuidado de las personas mayores.
- v. Mantener actualizado el sitio Web <https://conectatas.cl>

### **1.10 Canales de Atención al Usuario**

INNOVA SOCIAL M&M SpA atenderá los requerimientos de los usuarios de la plataforma CONECTATAS principalmente a través del formulario de contacto disponible en la URL <https://conectatas.cl/consultas/> y del correo electrónico [info@conectatas.cl](mailto:info@conectatas.cl), siendo obligación del usuario reportar cualquier problema o solicitar cualquier atención primero por esta vía, debiendo identificarse al menos por su nombre.

INNOVA SOCIAL M&M SpA responderá las consultas realizadas en un plazo máximo de 48 horas hábiles, considerándose para estos efectos día hábil de lunes a viernes de 9 a 18 horas, excepto festivos.

### **1.11 Obligaciones de los usuarios**

Son obligaciones de los usuarios de la plataforma CONECTATAS:

- i. Mantener su información personal actualizada.
- ii. Leer las descripciones de los servicios de cuidado.
- iii. Entregar información respecto del adulto de cuidado, así como condiciones médicas o preexistencias, necesidades de cuidado y cualquier información relevante para un prestador de servicios de cuidado de adulto mayor.
- iv. Entregar información fidedigna a INNOVA SOCIAL M&M SpA, reservándose esta las acciones o la facultad de realizar las denuncias a los organismos respectivos en el caso de entrega de información falsa.
- v. Pagar oportunamente los servicios contratados a los cuidadores.
- vi. Entregar información veraz y actualizada respecto de los datos personales y en especial de los correos electrónicos de contacto.
- vii. Respetar la propiedad intelectual, industrial y otros intangibles de INNOVA SOCIAL M&M SpA
- viii. Ser amable en el trato con los canales de atención al usuario.
- ix. Abstenerse de hacer cualquier publicación negativa en contra de INNOVA SOCIAL M&M SpA o su plataforma CONECTATAS, debiendo resolver eventuales problemas que tenga directamente con INNOVA SOCIAL M&M SpA o en subsidio en los juzgados competentes, debiendo resarcir a INNOVA SOCIAL M&M SpA por los daños que pudiere causar en su imagen o reputación cualquier publicación negativa, por cualquier medio, que hiciere, reservándose INNOVA SOCIAL M&M SpA desde ya el ejercicio de todas las acciones que pudieren corresponderle.

### **1.12 Tribunales Competentes**

La legislación aplicable a este contrato es la chilena, y las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los tribunales de justicia de la comuna de Santiago, para todas las cuestiones derivadas de este contrato.

Ello, sin perjuicio de las facultades del Servicio Nacional del Consumidor y los derechos propios de los consumidores, consagrados en la Ley N° 19.496.



CONECTATAS, SANTIAGO 2022.