

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

### 1.1 Antecedentes

El servicio de contacto y vinculación entre oferentes de servicios de cuidado personal para personas mayores (“Trabajadores”), 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 ELDERS <elders.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 Respeto a los Familias y oferentes de cuidados

Para efectos de los presentes términos y condiciones se entenderá por TRABAJADORES 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 FAMILIAS 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 Respeto al Servicio de ELDERS

INNOVA SOCIAL M&M SpA pone a disposición del público en general una plataforma informática denominada ELDERS, 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 ELDERS 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, ELDERS funciona como una vitrina publicitaria, en la que los oferentes del servicio de cuidado personal de personas mayores (los TRABAJADORES) exponen las condiciones de sus servicios y los demandantes de estos (las FAMILIAS) pueden contratarlos directamente a través de perfiles laborales sin responsabilidad de INNOVA SOCIAL M&M SpA las gestiones y acciones necesarias para el efectivo pago de los honorarios de los TRABAJADORES, quedando de libre negociación entre las partes antes mencionadas.

ELDERS 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://elders.cl/>, en el que los Familias encontrarán una serie de

opciones de oferentes para el cuidado de las personas mayores, pudiendo conocer de antemano antecedentes revisados previamente por ELDERS, así como la reputación de los Trabajadores dentro de esta plataforma. Además, con opciones de unirse a los diferentes Clubes y/o adquirir talleres para adquirir nuevas herramientas o nociones de alguna temática.

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 TRABAJADORES 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 5 días de anticipación, de forma que FAMILIAS, TRABAJADORES evalúen la conveniencia o utilidad de los cambios de la plataforma, así como su permanencia en la misma.

En esta plataforma el USUARIO (Familia) 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 TRABAJADORES de las obligaciones derivadas de la aceptación de la respectiva oferta, INNOVA SOCIAL M&M SpA se encargará de recibir los pagos a través de planes de suscripción.

De igual modo, INNOVA pondrá a disposición de los FAMILIAS 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 clientes; TALLERISTAS, FAMILIAS y TRABAJADORES de ELDERS, 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 TRABAJADORES 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 las verificaciones de perfiles, tales como; Cedula de identidad, CV, Certificado de antecedentes al día, y referencias y entrevistas laborales, con el fin de resguardar la seguridad de familias chilenas.

Los FAMILIAS y TRABAJADORES 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 Familias reconocidos por la ley 19.628.

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

De igual forma, los FAMILIAS y TRABAJADORES 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 ello firmará un DNA con el prestador de servicios.

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 el correo electrónico contacto@elders.cl.

#### 1.5.1 Uso de Cookies

INNOVA SOCIAL M&M SpA declara que utiliza cookies en su plataforma Web ELDERS, con el objeto de recabar información del comportamiento de los Familias a fin de mejorar la misma, así como para efectos de poder contactar nuevamente a los Familias 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 Familias, como asimismo se reserva el derecho de bloquear el acceso a ELDERS a los usuarios y clientes 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 planes de suscripciones con beneficios y otros servicios en su plataforma, para posicionar servicios de cuidados para personas mayores.

En consecuencia, en el caso de que exista cualquier problema, daño o responsabilidad con ocasión de los servicios publicitados en ELDERS 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 o Cliente, 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 Trabajador o al

demandante de servicios de ELDERS, anotar información respecto del problema en el perfil, publicar calificaciones negativas respecto de cualquier USUARIO de la plataforma y/o mediar entre los Familias para resolver el problema.

INNOVA SOCIAL M&M SpA no se responsabiliza por el incumplimiento de los Trabajadores 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 (trabajador) 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://elders.cl/>, salvo de aquellas imágenes que correspondan a los propios Familias 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 <elders.cl>

- Cuenta de Instagram @ELDERSchile disponible en la URL  
<https://www.instagram.com/elderschile/>

- Fanpage en Facebook disponible @elderscl en la URL  
<https://web.facebook.com/ELDERSCL/>

- Canal de YouTube “Elderscl” disponible en la URL  
<https://www.youtube.com/@ELDERSCL>

- Canal de LinkedIn “Elders” 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 las Familias en la plataforma en plazos de 48 horas hábiles.
- ii. Tomar medidas para resguardar los datos personales de los Familias.

- iii. Entregar un trato cordial a los Familias, 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://elders.cl>

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

INNOVA SOCIAL M&M SpA atenderá los requerimientos de los Familias de la plataforma ELDERS principalmente a través del formulario de contacto disponible en la URL <https://elders.cl/consultas/> y del correo electrónico [contacto@elders.cl](mailto:contacto@elders.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 Familias**

Son obligaciones de los Familias de la plataforma ELDERS:

- 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 planes a INNOVA SOCIAL M&M SpA.
- 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 ELDERS, 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.

Elders, Santiago 2023.