

Términos y Condiciones de Uso

Team Duna S.A.S. – CUIT 33-71925647-9 – 25 de Mayo N.º 2798, Ciudad de Mendoza, Provincia de Mendoza, República Argentina

Versión 1.0 – Vigencia desde su publicación en <https://www.alambreapp.com/>

TÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los "Términos" o el "Contrato") regulan el acceso y uso de la plataforma tecnológica denominada "Alambre App" (en adelante, la "Plataforma" o "Alambre"), operada y administrada por Team Duna S.A.S., disponible a través del sitio web <https://www.alambreapp.com/> y de las aplicaciones móviles asociadas (en conjunto, la "App"), así como los derechos, obligaciones y responsabilidades que asumen todas las personas que se registren o interactúen con ella, ya sea en calidad de Clientes o de Prestadores, según dichos términos se definen más adelante.

La Plataforma constituye un servicio de intermediación digital que permite conectar a personas que requieren servicios de reparación, instalación, mantenimiento y tareas afines para el domicilio, ya sea de uso particular o de pequeños emprendimientos u oficinas, con profesionales y técnicos independientes que ofrecen dichos servicios, facilitando la comunicación, el relevamiento del requerimiento, la comparación de presupuestos, la coordinación, el cobro y la resolución de eventuales incidencias entre las partes.

El acceso, la navegación y/o el uso de la App, en cualquiera de sus funcionalidades, implica el conocimiento y la aceptación plena, expresa e incondicionada de estos Términos, de la Política de Privacidad y de todo otro documento que se incorpore por referencia (reglamentos de uso, políticas de comisiones, protocolos de seguridad, condiciones de la Garantía Alambre, entre otros). Quien no esté de acuerdo con la totalidad de estas condiciones deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

Estos Términos se dictan en el marco de lo dispuesto por el Código Civil y Comercial de la Nación (en particular, sus disposiciones sobre contratos de consumo, contratos por adhesión a cláusulas predispuestas y contratos celebrados por medios electrónicos, arts. 984 a 989, 1092 a 1122 y 1106 a 1109), la Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor y su Decreto Reglamentario, la Ley N.º 25.326 de Protección de Datos Personales y su normativa complementaria, la Ley N.º 25.506 de Firma Digital, la Ley N.º 26.388 de Delitos Informáticos, la Ley N.º 11.723 de Propiedad Intelectual y demás normativa aplicable a la prestación de servicios de la sociedad de la información en la República Argentina.

CLÁUSULA 2. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DE LA PLATAFORMA

Alambre App es titularidad y es operada por Team Duna S.A.S., sociedad por acciones simplificada constituida conforme a la Ley N.º 27.349 de la República Argentina, CUIT N.º 33-71925647-9, con domicilio legal en 25 de Mayo N.º 2798, Ciudad de Mendoza, Provincia de Mendoza, República Argentina (en adelante, "Alambre", "Team Duna" o el "Titular"), inscrita ante la Administración Federal de Ingresos Públicos actualmente denominada Agencia de Recaudación y Control Aduanero (ARCA) bajo la condición de Responsable Inscripto.

Los canales oficiales de contacto son los siguientes: consultas generales, administrativas, de soporte técnico y operativo, soporte@alambreapp.com; consultas de índole legal y ejercicio de derechos vinculados a datos personales, administracion@alambreapp.com; teléfono/WhatsApp +54 9 2616 66-4528. Toda comunicación fehaciente dirigida a Alambre en el marco de este Contrato deberá canalizarse por los medios aquí indicados, sin perjuicio de la validez de otras vías cuando la normativa aplicable así lo exija.

A los fines de este Contrato, la denominación "Alambre" identifica a Team Duna S.A.S. en su carácter de titular y operador de la Plataforma, mientras que "Alambre App", "Plataforma" o "App" identifican al producto tecnológico en sí. Ambas denominaciones se utilizan de manera consistente con esta distinción a lo largo del documento.

CLÁUSULA 3. DEFINICIONES

A los fines de una correcta interpretación del presente Contrato, los siguientes términos, cuando se utilicen con mayúscula inicial, tendrán el significado que a continuación se indica, sin perjuicio de otras definiciones que se incorporen en el cuerpo del documento:

"Plataforma" o "App": el sitio web, las aplicaciones móviles, las interfaces de programación (API), los sistemas de mensajería, los algoritmos de emparejamiento y todo otro medio digital operado por Alambre para prestar el Servicio de Intermediación.

"Usuario": toda persona humana que se registra en la Plataforma, sea en calidad de Cliente, de Prestador, o de ambos.

"Cliente": el Usuario que solicita, a través de la Plataforma, la ejecución de un Servicio en su domicilio.

"Prestador": el Usuario, profesional o técnico independiente, que ofrece y ejecuta Servicios a través de la Plataforma en favor de los Clientes.

"Servicio" o "Trabajo": la prestación de reparación, instalación, mantenimiento o tarea afín para el domicilio del Cliente —sea este de uso particular o de pequeña oficina o emprendimiento, con exclusión de establecimientos industriales, obras de construcción de mayor envergadura o inmuebles de uso exclusivamente comercial de gran escala— que el Prestador se compromete a ejecutar en favor de un Cliente, conforme al Presupuesto aceptado.

"Servicio de Intermediación": el servicio tecnológico que presta Alambre, consistente en vincular a Clientes y Prestadores, procesar el relevamiento del requerimiento, canalizar Presupuestos, administrar el cobro a través de la pasarela de pagos, custodiar transitoriamente los fondos bajo el esquema de Escrow, gestionar reclamos bajo la Garantía Alambre y demás funcionalidades descriptas en este Contrato.

"Relevamiento": el proceso guiado, asistido por un sistema de inteligencia artificial conversacional, mediante el cual el Cliente describe su necesidad y aporta evidencia (fotografías, videos, respuestas a un cuestionario) para que Alambre identifique el tipo de Trabajo y lo derive a los Prestadores pertinentes.

"Presupuesto" o "Cotización": la propuesta económica que el Prestador confecciona y remite al Cliente a través de la Plataforma, detallando las tareas a realizar, la inclusión o exclusión de materiales y el precio total del Servicio.

"Anexo": la modificación o ampliación del Presupuesto original, generada durante o con posterioridad al Relevamiento o a la ejecución del Servicio, que requiere evidencia justificativa y, cuando corresponda, aprobación expresa del Cliente.

"Token de Seguridad": el código de validación de identidad que el Prestador debe exhibir al Cliente al momento de su arribo al domicilio, como mecanismo de verificación recíproca previo al ingreso.

"Escrow" o "Cuenta de Resguardo": el mecanismo mediante el cual los fondos abonados por el Cliente son retenidos transitoriamente por Alambre, a través de la pasarela de pagos, hasta el cumplimiento de las condiciones de liberación previstas en este Contrato.

"Garantía Alambre": el programa contractual de cobertura descrito en el Título VI, que ampara determinados supuestos de defectos de mano de obra dentro del alcance y las exclusiones allí establecidas.

"Régimen de Strikes": el sistema de auditoría interna de comportamiento aplicable tanto a Clientes como a Prestadores, descrito en el Título VIII.

"Partes": Alambre, el Cliente y el Prestador, considerados individual o conjuntamente según el contexto.

"Contenido": toda información, texto, imagen, fotografía, video, calificación, comentario o dato que los Usuarios carguen, publiquen o transmitan a través de la Plataforma.

CLÁUSULA 4. ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO ELECTRÓNICO

La aceptación de estos Términos se perfecciona mediante un acto inequívoco de manifestación de voluntad electrónica —tildado de una casilla de conformidad, pulsación de un botón de aceptación, continuación del proceso de registro o uso efectivo de la Plataforma— en los términos de los artículos 286, 288 y 1106 a 1109 del Código Civil y Comercial de la Nación, que reconocen plena validez y eficacia probatoria a la manifestación de voluntad expresada por medios electrónicos y a la firma electrónica, sin que resulte necesaria la firma digital certificada por un certificador licenciado en los términos de la Ley N.º 25.506, salvo que una norma específica exija dicha formalidad para un acto determinado.

Alambre conservará registro electrónico (logs) de la fecha, hora, versión del documento aceptado e identificación del dispositivo y/o cuenta desde la cual se prestó la aceptación, constituyendo dicho registro prueba suficiente de la celebración del Contrato entre las Partes, sin perjuicio del derecho de cada Usuario a solicitar copia de la versión aceptada.

De conformidad con el deber de información previsto en el artículo 1107 del Código Civil y Comercial y en el artículo 4 de la Ley N.º 24.240, Alambre pone a disposición del Cliente, previo a la contratación de cada Servicio, la información relativa al Prestador, el Presupuesto detallado, el precio total, la existencia de la Garantía Alambre y sus condiciones, y los presentes Términos, en soporte que permite su reproducción y almacenamiento por parte del Cliente.

CLÁUSULA 5. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Solo podrán registrarse y utilizar la Plataforma las personas humanas que tengan capacidad legal para contratar conforme al Código Civil y Comercial de la Nación, es decir, mayores de dieciocho (18) años y que no se encuentren restringidas en su capacidad de ejercicio por sentencia judicial. Alambre podrá, en cualquier momento, requerir documentación adicional para corroborar la edad y capacidad del Usuario, y podrá suspender o dar de baja cuentas respecto de las cuales existan indicios razonables de incumplimiento de este requisito.

El registro y uso de la Plataforma en calidad de Prestador requiere, además, contar con la capacidad para ejercer profesionalmente la actividad declarada conforme a la normativa que rija dicha actividad (matriculación, habilitaciones, inscripciones fiscales, según corresponda), siendo exclusiva responsabilidad del Prestador contar con dicha habilitación vigente durante toda la relación con Alambre.

Alambre no procesa registros de personas jurídicas como Clientes o Prestadores en la presente etapa de la Plataforma; todo registro corresponde a personas humanas que actúan por sí, sin perjuicio de que el Prestador pueda encontrarse inscripto ante la autoridad fiscal bajo un régimen simplificado (Monotributo) u otro régimen impositivo aplicable a su actividad individual.

El registro y la contratación de Servicios a través de la Plataforma tienen carácter estrictamente personal: el Usuario actúa siempre en su propio nombre y por su propio derecho, con independencia de que el domicilio en el que se preste el Servicio se vincule a una actividad comercial, oficina o emprendimiento del Usuario. Alambre no reconoce registros efectuados en representación de terceros ni de personas jurídicas, ni emite comprobantes o facturación a nombre de sujetos distintos del Usuario registrado, siendo este el único responsable frente a Alambre y frente al Prestador por el cumplimiento de las obligaciones asumidas a través de la Plataforma.

CLÁUSULA 6. NATURALEZA JURÍDICA DE LA PLATAFORMA Y ROL DE ALAMBRE

Alambre es una plataforma tecnológica de intermediación entre Clientes y Prestadores. Alambre no es prestadora de los Servicios de reparación, instalación, mantenimiento o tareas afines para el domicilio publicados, cotizados o ejecutados a través de la Plataforma, los cuales son ejecutados exclusiva y directamente por los Prestadores, en carácter de profesionales y/o técnicos independientes.

El contrato de prestación del Servicio se perfecciona directamente entre el Cliente y el Prestador, en los términos y condiciones establecidos en el Presupuesto aceptado por el Cliente a través de la Plataforma, sin que ello implique la constitución de una relación de dependencia, sociedad, mandato, franquicia, agencia comercial ni ningún otro vínculo asociativo entre Alambre y el Prestador, ni entre el Prestador y el Cliente más allá de la relación de prestación de servicios objeto de dicho Presupuesto.

Sin perjuicio de lo anterior, y en su condición de intermediaria tecnológica y facilitadora de la contratación, Alambre asume frente al Cliente y al Prestador las obligaciones expresamente descriptas en este Contrato, entre ellas: la validación de identidad de los Usuarios; la solicitud y verificación de la documentación exigida según el rubro de actividad; la curaduría y moderación de la Plataforma; la asistencia durante el proceso de Relevamiento; la contratación de un seguro de accidentes personales en favor del Prestador durante la ejecución de cada Servicio; la administración segura del cobro a través de la pasarela de pagos; la intermediación ante incidentes reportados por cualquiera de las Partes; y la gestión de la Garantía Alambre conforme a su alcance y exclusiones.

Ninguna disposición de este Contrato podrá interpretarse en el sentido de que Alambre garantiza, avala o asume responsabilidad por la idoneidad técnica, la calidad final, los plazos, ni el resultado material del Servicio ejecutado por el Prestador, sin perjuicio de la cobertura específica y limitada que brinda la Garantía Alambre en los términos del Título VI, y sin perjuicio de los derechos que la normativa de defensa del consumidor reconoce a los Clientes, los cuales no resultan renunciados, limitados ni afectados por lo dispuesto en esta cláusula.

El alcance del Servicio de Intermediación se circunscribe, a la fecha de estos Términos, a Trabajos que un (1) Prestador pueda ejecutar y completar dentro de un mismo día, con una duración estimada de hasta ocho (8) horas. Alambre podrá ampliar, reducir o modificar dicho alcance operativo en cualquier momento, conforme a lo dispuesto en la cláusula 57.

TÍTULO II – REGISTRO, CUENTAS Y VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

CLÁUSULA 7. REGISTRO DE USUARIOS

Para acceder a las funcionalidades de la Plataforma, toda persona deberá completar el proceso de registro, creando una cuenta mediante correo electrónico y contraseña, o bien a través de la vinculación con una cuenta de Google o de Apple. En todos los casos, el Usuario deberá aportar, con carácter obligatorio, los siguientes datos: tipo y número de documento de identidad, nombre, apellido, fecha de nacimiento, número de teléfono, Código Único de Identificación Laboral (CUIL) y domicilio.

El correo electrónico ingresado deberá ser validado mediante un enlace de activación remitido a la casilla declarada, sin cuya confirmación la cuenta no quedará habilitada para operar. La validación del número telefónico no resulta, a la fecha, obligatoria para la operatoria de la Plataforma, sin perjuicio de que Alambre podrá exigirla en el futuro como requisito adicional de seguridad, lo que será oportunamente comunicado a los Usuarios.

El registro requiere, asimismo, la carga del Documento Nacional de Identidad y la realización de una validación biométrica mediante fotografía tipo selfie y reconocimiento facial, destinada a corroborar que la persona que se registra es quien dice ser y que coincide con la titularidad del documento aportado.

Cada persona humana solo podrá ser titular de una (1) única cuenta en la Plataforma. Alambre podrá suspender, inhabilitar o dar de baja cuentas adicionales que detecte pertenecientes a una misma persona, sin perjuicio de las sanciones que correspondan conforme al Régimen de Strikes.

El Usuario garantiza que toda la información proporcionada durante el registro y durante el uso de la Plataforma es veraz, exacta, vigente y completa, y se obliga a mantenerla actualizada. La falsedad, inexactitud o desactualización de los datos aportados podrá dar lugar a la suspensión o baja de la cuenta, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

CLÁUSULA 8. VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Alambre realiza un proceso de verificación de identidad de todos los Usuarios, que incluye, en una primera instancia, el contraste de los datos declarados y de la documentación cargada contra las bases de datos del Registro Nacional de las Personas (RENAPER), y, en una segunda instancia, la revisión manual por parte del equipo de Team Duna S.A.S. cuando las circunstancias del caso así lo requieran.

El Usuario presta su consentimiento expreso para que Alambre efectúe las consultas y validaciones de identidad descritas en esta cláusula, en un todo de acuerdo con la normativa de protección de datos personales aplicable, y reconoce que dicha validación constituye una condición necesaria para la habilitación y el uso continuado de la cuenta.

Alambre podrá rechazar, suspender o dar de baja el registro de cualquier Usuario respecto del cual no pueda validarse fehacientemente su identidad, exista sospecha fundada de suplantación de identidad, o se detecten inconsistencias entre la documentación aportada y los resultados de la validación biométrica.

CLÁUSULA 9. RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA Y SEGURIDAD DE LA CUENTA

El Usuario podrá recuperar el acceso a su cuenta mediante el procedimiento de restablecimiento de contraseña disponible en la Plataforma, consistente en el envío de un enlace a la casilla de correo electrónico registrada, a través del cual podrá definir una nueva clave de acceso.

El Usuario es el único responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña) y de toda actividad que se realice a través de su cuenta, debiendo notificar de

inmediato a Alambre, a través de los canales de soporte, ante cualquier uso no autorizado, sospecha de vulneración o pérdida de control sobre su cuenta o dispositivo. Alambre no será responsable por los daños derivados del uso indebido de la cuenta por parte de terceros cuando dicho uso obedezca al incumplimiento del Usuario de sus deberes de custodia de credenciales, sin perjuicio de las medidas de contención y asistencia que Alambre adoptará ante cualquier reporte de esta naturaleza.

CLÁUSULA 10. BAJA DE CUENTA A SOLICITUD DEL USUARIO

El Usuario podrá solicitar en cualquier momento la eliminación de su cuenta mediante la función "Eliminar cuenta" disponible en su perfil dentro de la Plataforma. Una vez procesada la baja, la información personal almacenada será eliminada de manera definitiva de los sistemas de Alambre, con excepción de aquellos datos y registros que deban conservarse por imperativo legal, contable, fiscal o para la atención de reclamos, prevención de fraude o ejercicio de derechos en sede judicial o administrativa, conforme se detalla en la Política de Privacidad.

La baja de la cuenta no extingue las obligaciones pendientes de cumplimiento entre las Partes a la fecha de la solicitud, tales como Servicios en curso, saldos pendientes de liberación bajo el esquema de Escrow, reclamos abiertos bajo la Garantía Alambre o cualquier otra obligación devengada con anterioridad, las cuales continuarán rigiéndose por este Contrato hasta su total cumplimiento. El tratamiento de los datos personales del Usuario durante este período de subsistencia de obligaciones se rige por lo dispuesto en el artículo 8 de la Política de Privacidad.

CLÁUSULA 11. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE CUENTAS POR ALAMBRE

Sin perjuicio de las causales específicas previstas en el Régimen de Strikes (Título VIII), Alambre podrá suspender preventivamente o cancelar definitivamente, de forma total o parcial, la cuenta de cualquier Usuario, con o sin necesidad de preaviso según la gravedad del supuesto, ante la configuración de cualquiera de las siguientes causales: (a) fraude o intento de fraude, en el pago, en la carga de datos laborales, en certificaciones o en cualquier otra información declarada; (b) suplantación de identidad o utilización de documentación falsa o adulterada; (c) incumplimiento grave o reiterado de estos Términos; (d) conductas que configuren o puedan configurar delitos previstos en el Código Penal, incluidas las figuras incorporadas por la Ley N.º 26.388; (e) utilización de la Plataforma con fines distintos a los previstos en este Contrato; (f) agresiones físicas o verbales hacia otros Usuarios o hacia el personal de Alambre; (g) intento de desintermediación conforme a la cláusula 36; y (h) cualquier otra conducta que, a criterio razonable y fundado de Alambre, comprometa la seguridad, integridad o reputación de la Plataforma o de sus Usuarios.

En los casos de suspensión o cancelación, Alambre notificará al Usuario por los canales de contacto declarados, indicando el motivo de la decisión en la medida en que ello no comprometa una investigación en curso, y habilitará una vía de descargo salvo en los supuestos de gravedad extrema (fraude, suplantación de identidad, agresión) en los que la medida podrá adoptarse de manera inmediata en resguardo de la seguridad de los demás Usuarios.

TÍTULO III – REGISTRO Y VALIDACIÓN DE PRESTADORES

CLÁUSULA 12. REQUISITOS PARA REGISTRARSE COMO PRESTADOR

Además de completar el registro general descrito en el Título II, quienes deseen ofrecer Servicios a través de la Plataforma en calidad de Prestador deberán completar un formulario específico indicando la o las actividades que prestarán y las certificaciones correspondientes, y deberán presentar, según el

rubro de actividad declarado, la siguiente documentación: Documento Nacional de Identidad argentino; constancia de Código Único de Identificación Laboral (CUIL); certificado de antecedentes penales; constancia de inscripción ante la Agencia de Recaudación y Control Aduanero (ARCA), habitualmente bajo el Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Monotributo); matrícula profesional habilitante y vigente cuando el rubro así lo exija; y título habilitante vigente específico para las actividades de manipulación de gas y electricidad. El Prestador deberá, asimismo, informar los datos necesarios para la facturación y para el retiro de los fondos correspondientes a los Servicios prestados (datos bancarios o cuenta asociada a la pasarela de pagos).

Alambre podrá actualizar, ampliar o adecuar el listado de documentación exigida según el rubro de actividad, la evolución normativa aplicable a cada oficio o profesión, y las políticas internas de gestión de riesgo, notificando dichos cambios a los Prestadores con razonable antelación.

El certificado de antecedentes penales deberá encontrarse vigente al momento de su presentación y deberá renovarse dentro del plazo que Alambre determine conforme a criterios de razonabilidad y a la práctica habitual para este tipo de certificaciones, plazo que será informado a los Prestadores a través de la Plataforma. La existencia de antecedentes penales que resulten incompatibles con la actividad a desarrollar, a criterio de Alambre, determinará el rechazo de la solicitud de alta o la baja del Prestador ya habilitado.

El Prestador es responsable de mantener vigentes, durante toda la relación con Alambre, la totalidad de las habilitaciones, matrículas y certificaciones exigidas conforme a esta cláusula, en línea con lo dispuesto en la cláusula 5.

CLÁUSULA 13. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y DOCUMENTACIÓN DEL PRESTADOR

Sin perjuicio de la validación de identidad general descripta en la cláusula 8 (contraste contra RENAPER, selfie y reconocimiento facial), la documentación presentada por el Prestador es objeto de revisión adicional por parte del equipo de Team Duna S.A.S., quien evalúa su autenticidad, vigencia y correspondencia con la actividad declarada, en un plazo estimado inferior a veinticuatro (24) horas hábiles desde su presentación completa.

La aprobación del alta como Prestador queda sujeta al exclusivo criterio de Alambre, quien podrá rechazar una solicitud cuando la documentación presentada resulte incompleta, inconsistente, vencida, apócrifa o insuficiente para acreditar la idoneidad exigida para la actividad declarada, o cuando concurra cualquiera de las causales de suspensión o cancelación previstas en este Contrato. El solicitante rechazado podrá volver a postularse una vez subsanadas las causas del rechazo, sin que ello genere derecho alguno a indemnización o resarcimiento.

El Prestador declara y garantiza que la totalidad de la documentación presentada es auténtica, vigente y le pertenece, asumiendo responsabilidad exclusiva, civil y penal, por cualquier falsedad, adulteración o uso indebido de documentación de terceros.

Alambre no realiza entrevistas personales, no solicita referencias laborales ni fotografías de trabajos previos como requisito de admisión, y no verifica de manera independiente la experiencia profesional autodeclarada por el Prestador más allá de la matrícula, título habilitante y demás documentación exigida conforme a la cláusula 12. La reputación y trayectoria del Prestador dentro de la Plataforma se construye progresivamente a partir del historial de Servicios efectivamente prestados, las calificaciones recibidas y el cumplimiento del Régimen de Strikes.

CLÁUSULA 14. PERFIL PÚBLICO DEL PRESTADOR

Una vez aprobada su solicitud, el Prestador contará con un perfil público dentro de la Plataforma, en el cual se exhibirá la información que Alambre determine pertinente para la adecuada elección por parte de los Clientes (categoría de servicios, zona de cobertura, calificación promedio, insignias, antigüedad en la Plataforma, entre otra información), pudiendo el Prestador incorporar fotografías y demás contenido conforme a las condiciones de uso y formatos permitidos según el caso de uso de que se trate.

El Prestador podrá establecer y modificar libremente su disponibilidad horaria y de días de trabajo, así como el honorario correspondiente a cada Presupuesto que confeccione, dentro de los márgenes razonables de mercado y sin perjuicio de la facultad de Alambre de moderar publicaciones que resulten manifiestamente abusivas, engañosas o contrarias a estos Términos. El Prestador podrá, asimismo, pausar temporalmente su actividad en la Plataforma, sin que ello afecte su historial ni reputación, en tanto dicha pausa no obedezca al incumplimiento de un Servicio previamente aceptado.

Toda la información publicada en el perfil del Prestador se encuentra sujeta a moderación por parte de Alambre, quien podrá solicitar su modificación o proceder a su remoción cuando resulte inexacta, engañosa, ofensiva o contraria a estos Términos, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

Aquellos Prestadores que cuenten con un acuerdo de colaboración estratégica vigente con Alambre (Prestadores "Partner") serán identificados mediante una insignia distintiva en su perfil público, cuyas condiciones específicas se registrarán por el acuerdo particular suscripto entre las Partes, el cual se integra a estos Términos en lo que resulte aplicable respecto de dicho vínculo, prevaleciendo sus disposiciones especiales por sobre las generales de este Contrato exclusivamente en caso de conflicto expreso entre ambas.

TÍTULO IV – FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA: DEL RELEVAMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

CLÁUSULA 15. SOLICITUD Y RELEVAMIENTO ASISTIDO POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El Cliente inicia el proceso de contratación seleccionando el domicilio en el que requiere el Servicio y describiendo el problema o necesidad. A continuación, la Plataforma deriva al Cliente a un canal de conversación asistido por un sistema de inteligencia artificial (el "Chat de Relevamiento"), el cual formula preguntas específicas orientadas a recabar la información y evidencia (fotografías, videos, respuestas estructuradas) necesarias para caracterizar adecuadamente el Trabajo requerido.

El Cliente reconoce y acepta que el Chat de Relevamiento constituye una herramienta de asistencia automatizada que no reemplaza el diagnóstico técnico profesional, el cual corresponde exclusivamente al Prestador, y que la calidad y precisión de la información y evidencia aportada durante el Relevamiento incide de manera directa en la exactitud del Presupuesto que reciba y en el correcto encuadre de la Garantía Alambre. El Cliente se obliga a no falsear, omitir deliberadamente ni tergiversar información durante el Relevamiento.

Sobre la base de la información recabada, Alambre identifica las características del Trabajo y remite la solicitud, junto con la evidencia adjunta, a los Prestadores disponibles que cubran esa categoría de servicio y zona geográfica, ponderando el envío conforme a criterios de reputación, disponibilidad y otros factores algorítmicos que Alambre podrá ajustar en el tiempo con el objeto de optimizar la calidad del emparejamiento.

Si ningún Prestador manifiesta interés en la solicitud, Alambre evaluará si ello obedece a una insuficiencia en el Relevamiento, en cuyo caso procurará completar la información faltante junto al Cliente, o a la falta de disponibilidad de Prestadores para ese tipo de trabajo en ese momento, en cuyo caso informará dicha circunstancia al Cliente y le ofrecerá la posibilidad de reintentar la búsqueda con posterioridad.

CLÁUSULA 16. PRESUPUESTOS Y COTIZACIONES

Cada Prestador interesado en la solicitud confecciona y remite, a través de la Plataforma, un Presupuesto en el que detalla las tareas a realizar, indica si el precio incluye o no la provisión de materiales, y establece el valor total del Servicio. Al momento de emitir el Presupuesto, la Plataforma exhibe al Prestador el desglose de la comisión de Alambre aplicable a dicha operación.

El Cliente podrá recibir y comparar múltiples Presupuestos correspondientes a distintos Prestadores, pudiendo seleccionar libremente aquel que mejor se ajuste a sus necesidades, sin que la Plataforma imponga la elección de un Prestador determinado.

La vigencia (esto es, el plazo de validez temporal) de cada Presupuesto queda sujeta a la disponibilidad horaria informada por el Prestador para la ejecución del Trabajo, dentro de una ventana razonable acorde a dicha disponibilidad, transcurrida la cual el Presupuesto podrá caducar sin necesidad de notificación adicional, debiendo el Prestador emitir uno nuevo si aún mantiene interés en el Trabajo.

El precio del Presupuesto aceptado por el Cliente y abonado a través de la Plataforma es el precio final y definitivo del Servicio, salvo la incorporación de trabajos adicionales o modificaciones conforme a la cláusula 17. El Prestador no podrá exigir al Cliente, ni el Cliente estará obligado a abonar, ningún importe adicional que no haya sido debidamente formalizado a través de la Plataforma mediante el mecanismo de Anexo.

CLÁUSULA 17. MODIFICACIONES DEL PRESUPUESTO Y TRABAJOS ADICIONALES

Una vez aceptado el Presupuesto, cualquier modificación de su alcance, ya sea por ajustes menores debidamente justificados o por la aparición de tareas adicionales no contempladas originalmente, deberá formalizarse mediante un Anexo generado a través de la Plataforma, acompañado de la evidencia que justifique el cambio propuesto (fotografías, descripción técnica u otro respaldo pertinente).

Cuando el ajuste del Anexo resulte a favor del Cliente (reducción de precio o alcance), dicho importe quedará reconocido como saldo a favor a aplicar en futuros Servicios contratados a través de la Plataforma, sin requerir aprobación expresa del Cliente para su registro. Cuando el Anexo implique la incorporación de trabajos adicionales con un costo asociado, dicho Anexo deberá ser expresamente aprobado por el Cliente a través de la Plataforma como condición previa a su cobro; en ausencia de dicha aprobación, el Prestador no podrá exigir ni percibir importe alguno por dichos trabajos adicionales a través de Alambre.

Queda expresamente prohibido, y constituye infracción grave a estos Términos, la percepción por parte del Prestador de cualquier suma de dinero fuera de los canales de la Plataforma en concepto de trabajos adicionales o ampliaciones del Presupuesto, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 36 respecto de la prohibición de desintermediación.

CLÁUSULA 18. ACEPTACIÓN, PAGO Y AGENDA DEL SERVICIO

Una vez que el Cliente selecciona el Presupuesto de su preferencia, deberá efectuar el pago correspondiente a través de la Plataforma, conforme a lo dispuesto en el Título V, quedando el Servicio agendado para la fecha y horario coordinados con el Prestador. La confirmación del Servicio se

encuentra condicionada a la efectiva acreditación del pago; en caso de rechazo del medio de pago utilizado, el Servicio no se considerará confirmado y el Cliente deberá reintentar el pago o seleccionar otro Presupuesto o medio de pago.

CLÁUSULA 19. PROTOCOLO DE SEGURIDAD Y VALIDACIÓN EN EL DOMICILIO

Con una antelación de una (1) hora y treinta (30) minutos respecto del horario acordado para el Servicio, el Prestador podrá activar en la Plataforma la función "En camino", lo cual habilita su acceso a la ubicación exacta del domicilio del Cliente. A partir de que reste una (1) hora para el horario acordado, la falta de activación de esta función comenzará a computarse conforme al mecanismo de contención previsto en la cláusula 32, inciso (a).

Al arribar al domicilio, el Prestador deberá exhibir al Cliente el Token de Seguridad generado por la Plataforma para ese Servicio en particular. El Cliente, por su parte, deberá verificar que la identidad del Prestador se corresponda con la credencial y fotografía exhibidas en la Plataforma antes de permitir su ingreso al domicilio.

En caso de que la identidad del Prestador no coincida con la credencial exhibida en la Plataforma, el Cliente deberá abstenerse de permitir el ingreso y deberá reportar de inmediato la situación a través del canal de soporte, lo cual activará el Protocolo de Soporte previsto en este Contrato, cancelándose de manera inmediata el Servicio, con reintegro íntegro al Cliente y aplicación de la sanción crítica que corresponda al Prestador conforme al Régimen de Strikes.

El cumplimiento de este protocolo constituye una condición esencial para la vigencia de la cobertura de seguro y de la Garantía Alambre respecto del Servicio de que se trate, por lo que Alambre recomienda encarecidamente a los Clientes su estricta observancia.

CLÁUSULA 20. EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y REGISTRO DE EVIDENCIA

Una vez validada la identidad conforme a la cláusula anterior, el Prestador dará inicio al Trabajo, debiendo registrar en la Plataforma evidencia fotográfica del estado inicial del área o elemento objeto del Servicio, previo al comienzo de las tareas, y evidencia fotográfica del estado final una vez concluidas.

El Prestador declara conocer que la omisión deliberada de la carga de evidencia fotográfica inicial y/o final constituye una infracción grave sancionable conforme al Régimen de Strikes, y que dicha evidencia constituye el principal elemento de prueba para la resolución de eventuales reclamos bajo la Garantía Alambre.

Si al arribar al domicilio el Prestador constata que las condiciones edilicias reales, o la naturaleza del problema, no se corresponden en absoluto con la evidencia relevada durante el Chat de Relevamiento, de modo que resulte imposible ejecutar el Trabajo en condiciones de seguridad, el Prestador podrá declinar la ejecución del Servicio conforme al procedimiento previsto en la cláusula 31, debiendo dejar constancia fundada de dicha circunstancia en la Plataforma.

Cuando la declinación del Servicio conforme a esta cláusula obedezca a que la información o evidencia aportada por el Cliente durante el Chat de Relevamiento resultó deliberadamente falsa o engañosa — extremo que deberá acreditarse conforme al procedimiento de reclamo previsto en la cláusula 28, aplicado por analogía—, dicha conducta constituirá una infracción de Nivel Grave atribuible al Cliente conforme al Régimen de Strikes (cláusula 35). Si la discrepancia no resulta atribuible a una conducta deliberada del Cliente, no corresponderá la aplicación de sanción alguna a su respecto, sin perjuicio de la compensación al Prestador prevista en la cláusula 31.

CLÁUSULA 21. CONFORMIDAD DEL CLIENTE

Finalizada la ejecución del Servicio, el Cliente dispondrá de un plazo de cinco (5) días corridos, contados desde la finalización del Trabajo, para manifestar su conformidad expresa a través de la Plataforma o, en su defecto, para iniciar un reclamo bajo la Garantía Alambre conforme a la cláusula 28. Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente haya manifestado disconformidad ni iniciado reclamo alguno, se tendrá por prestada la conformidad tácita a los fines de la liberación de los fondos retenidos en Escrow, sin perjuicio de la subsistencia de los derechos que asisten al Cliente conforme a la Ley N.º 24.240 y al derecho común, los cuales no se ven afectados por el vencimiento de este plazo contractual.

TÍTULO V – PAGOS, ESCROW Y COMISIONES

CLÁUSULA 22. MEDIOS DE PAGO Y PASARELA DE PAGOS

El pago de los Servicios contratados a través de la Plataforma se realiza exclusivamente por los medios habilitados a través de la pasarela de pagos Mercado Pago, incluyendo tarjeta de crédito, tarjeta de débito y dinero disponible en cuenta, sin perjuicio de que Alambre pueda habilitar en el futuro otros medios o pasarelas de pago, lo que será oportunamente informado a los Usuarios. Queda expresamente prohibido el pago en efectivo, así como el pago por cualquier medio ajeno a la pasarela de pagos habilitada por la Plataforma. Los pagos realizados por dichos medios no serán reconocidos por Alambre a los fines de este Contrato, no quedarán amparados por el esquema de Escrow ni por la Garantía Alambre, y darán lugar a la aplicación de las sanciones previstas en la cláusula 36 y en el Régimen de Strikes.

El procesamiento de los pagos es realizado por Mercado Pago (o la pasarela que en el futuro se habilite), en su carácter de proveedor de servicios de pago independiente, rigiéndose dicho procesamiento por los términos y condiciones propios de dicho proveedor, los cuales el Usuario deberá conocer y aceptar de manera independiente. Alambre no almacena datos completos de tarjetas de pago y no asume responsabilidad por el funcionamiento, disponibilidad, seguridad o eventuales fallas técnicas imputables exclusivamente a la pasarela de pagos, sin perjuicio de las gestiones de asistencia que Alambre realizará ante cualquier inconveniente reportado.

Alambre no reviste el carácter de entidad financiera, banco, ni de proveedor de servicios de pago sujeto a la supervisión del Banco Central de la República Argentina, actuando exclusivamente como usuaria de los servicios de la pasarela de pagos para la administración del Escrow y la liquidación de los Servicios contratados a través de la Plataforma.

CLÁUSULA 23. SISTEMA DE ESCROW (CUENTA DE RESGUARDO)

Los fondos abonados por el Cliente al momento de confirmar un Servicio no se transfieren de manera inmediata al Prestador, sino que quedan retenidos por Alambre, a través de la pasarela de pagos, bajo un esquema de Escrow, por el plazo de veinte (20) días corridos contados desde la fecha de acreditación del cobro.

La liberación de los fondos retenidos en favor del Prestador se producirá una vez cumplidas ambas condiciones: (a) el transcurso del plazo de veinte (20) días corridos desde el cobro; y (b) la existencia de conformidad expresa del Cliente respecto del Servicio, o el vencimiento del plazo de cinco (5) días corridos previsto en la cláusula 21 sin que el Cliente haya manifestado disconformidad.

Si dentro del plazo de cinco (5) días corridos posteriores a la finalización del Trabajo el Cliente inicia un reclamo bajo la Garantía Alambre, los fondos correspondientes quedarán íntegramente bloqueados

dentro del Escrow hasta la resolución definitiva de dicho reclamo conforme al procedimiento descrito en la cláusula 28, no procediendo su liberación al Prestador hasta tanto Alambre dictamine sobre la procedencia del reclamo.

El esquema de Escrow descrito en esta cláusula constituye un mecanismo contractual de administración de fondos entre las Partes y no importa la constitución de un fideicomiso, depósito bancario regulado, ni ningún otro instrumento financiero sujeto a regulación especial distinta de la propia de la pasarela de pagos utilizada.

CLÁUSULA 24. FACTURACIÓN

Alambre emite al Cliente el comprobante correspondiente al importe total abonado por el Servicio contratado a través de la Plataforma. Por su parte, el Prestador factura a Alambre los honorarios correspondientes a los Servicios efectivamente prestados, conforme al importe indicado en el Presupuesto aceptado, siendo exclusiva responsabilidad del Prestador encontrarse correctamente inscripto ante la autoridad fiscal competente y emitir los comprobantes fiscales que correspondan conforme al régimen tributario al que se encuentre sujeto.

Alambre podrá modificar el esquema de facturación descrito en esta cláusula en cualquier momento, con el objeto de adecuarlo a la normativa fiscal vigente o a mejoras operativas de la Plataforma, notificando dichos cambios a los Usuarios con razonable antelación.

CLÁUSULA 25. COMISIÓN DE ALAMBRE

Como contraprestación por el Servicio de Intermediación —que incluye, entre otras prestaciones, el acompañamiento durante el proceso de contratación, el seguro de accidentes personales durante la ejecución del Servicio, la administración segura del cobro y la exhibición de un perfil público del Prestador—, Alambre percibe una comisión variable, calculada en función del desempeño y de las condiciones particulares de cada Servicio, cuyo porcentaje no podrá exceder, en ningún caso, el treinta y cinco por ciento (35%) del valor total del Presupuesto.

Dicha comisión se encuentra distribuida entre el importe abonado por el Cliente y el importe percibido por el Prestador, siendo su desglose exhibido a este último al momento de confeccionar cada Presupuesto, en cumplimiento del deber de información y transparencia hacia el Prestador.

Alambre podrá modificar la metodología de cálculo de la comisión, dentro del límite máximo establecido en esta cláusula, notificando dichos cambios con razonable antelación a través de la Plataforma. Las modificaciones no serán retroactivas respecto de Presupuestos ya aceptados y en curso de ejecución.

A la fecha de estos Términos, Alambre no percibe ingresos mediante esquemas de suscripción, planes pagos ni membresías, sin perjuicio de la posibilidad de que en el futuro se incorporen dichos esquemas, en cuyo caso se informarán de manera clara y separada sus condiciones, cargos, mecanismos de renovación y cancelación, respetando en todo momento el derecho del Usuario a la información previa y a la baja simple del servicio, conforme a la normativa de defensa del consumidor. Adicionalmente, Alambre podrá percibir ingresos derivados de publicaciones patrocinadas, posicionamiento destacado de perfiles de Prestadores y otros espacios publicitarios dentro de la Plataforma, los cuales serán debidamente identificados como tales frente a los Usuarios.

TÍTULO VI – GARANTÍA ALAMBRE Y SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES

CLÁUSULA 26. ALCANCE DE LA GARANTÍA ALAMBRE

La Garantía Alambre es un programa contractual, adicional y complementario a los derechos que la normativa vigente reconoce al Cliente, que opera sobre la base del esquema de Escrow descrito en la cláusula 23, y que tiene por finalidad brindar cobertura ante defectos de mano de obra directamente vinculados con la tarea contratada y presupuestada.

La Garantía Alambre cubre específicamente los defectos de mano de obra sobre la tarea efectivamente contratada y presupuestada, verificados dentro del plazo de conformidad de cinco (5) días corridos previsto en la cláusula 21 (por ejemplo, una reparación de plomería que vuelve a presentar la misma falla dentro de dicho plazo).

Todo reclamo formulado bajo la Garantía Alambre será contrastado, en forma obligatoria, contra la evidencia fotográfica del estado inicial y del estado final registrada por el Prestador al momento de la ejecución del Servicio conforme a la cláusula 20. Si el daño reclamado no resulta constatable a partir de dicha evidencia, o si el reclamo excede el alcance de lo efectivamente presupuestado, la cobertura de la Garantía Alambre no resultará aplicable, sin perjuicio de las acciones que el Cliente pudiera ejercer directamente contra el Prestador conforme al derecho común.

CLÁUSULA 27. EXCLUSIONES DE LA GARANTÍA ALAMBRE

Se encuentran excluidos de la cobertura de la Garantía Alambre: (a) todo acuerdo verbal, ampliación de Presupuesto o trabajo adicional ejecutado en el domicilio que exceda el alcance estrictamente pactado durante el Chat de Relevamiento y formalizado en la Plataforma mediante el Presupuesto y, en su caso, el Anexo correspondiente, cuya realización anula automáticamente la cobertura respecto de dicho exceso; (b) las fallas atribuibles a los materiales, cuando el Presupuesto haya sido cotizado sin inclusión de materiales, en cuyo caso la Garantía Alambre ampara exclusivamente la mano de obra, corriendo las fallas del material por cuenta del Cliente o, en su caso, del fabricante o proveedor del insumo conforme a la garantía legal que a este último le resulte aplicable; (c) los daños o deficiencias derivados de información falsa, inexacta o incompleta proporcionada por el Cliente durante el Relevamiento; (d) el desgaste natural, el uso indebido posterior a la entrega del Trabajo, o hechos de terceros ajenos al Prestador; y (e) cualquier circunstancia enmarcada en la cláusula 36 (prohibición de desintermediación).

Cuando el Prestador haya incluido materiales en su Presupuesto, la garantía sobre dichos materiales corre por su cuenta, facilitando Alambre la gestión del reclamo correspondiente ante el Prestador a través de los canales de soporte.

El monto máximo de cobertura de la Garantía Alambre, en todos los casos, se encuentra limitado al valor total del Presupuesto efectivamente abonado por el Cliente a través de la Plataforma para el Servicio de que se trate, no respondiendo Alambre por sumas que excedan dicho tope bajo este programa contractual, sin perjuicio de las acciones legales que el Cliente pudiera ejercer directamente contra el Prestador por daños que excedan dicho límite.

CLÁUSULA 28. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO BAJO LA GARANTÍA ALAMBRE

El Cliente podrá iniciar un reclamo bajo la Garantía Alambre desde el registro del Servicio en la Plataforma, a través de la función "Reclamar", dentro del plazo de cinco (5) días corridos previsto en la cláusula 21, debiendo aportar la fundamentación y evidencia que respalde su reclamo.

Recibido el reclamo, el equipo de soporte de Alambre recabará los descargos de ambas Partes y analizará la evidencia disponible, incluyendo la registrada por el Prestador al momento de la ejecución del Servicio, dictaminando, en un plazo de entre siete (7) y diez (10) días hábiles contados desde que se hubieren recolectado los descargos de ambas Partes, si corresponde: (a) liberar los fondos retenidos al Prestador; (b) reembolsar total o parcialmente al Cliente; o (c) cualquier otra medida que, a criterio de Alambre, resulte razonable para la resolución del conflicto, incluyendo la posibilidad de que el Prestador subsane el defecto reclamado.

La decisión adoptada por Alambre en el marco de este procedimiento no importa el ejercicio de una función jurisdiccional ni sustituye el derecho de cualquiera de las Partes a recurrir a las instancias judiciales o administrativas que correspondan, incluido el sistema de resolución de conflictos de consumo, conforme a la cláusula 66.

CLÁUSULA 29. SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES DEL PRESTADOR

Alambre contrata, en favor de cada Prestador habilitado, una cobertura de seguro de accidentes personales, vigente durante la ejecución efectiva de cada Servicio contratado a través de la Plataforma, cuyas condiciones particulares, sumas aseguradas, exclusiones y procedimiento de denuncia de siniestro se rigen por la póliza contratada con la compañía aseguradora correspondiente. El certificado de cobertura vigente para cada Servicio estará disponible para el Prestador en su credencial digital dentro de la Plataforma, sin perjuicio de que pueda asimismo solicitarlo a través de los canales de soporte.

La cobertura de seguro de accidentes personales ampara exclusivamente al Prestador y no sustituye ni se extiende a la cobertura de responsabilidad civil por daños materiales que el Prestador pudiera ocasionar a terceros o al domicilio del Cliente durante la ejecución del Servicio, respecto de los cuales resulta de aplicación lo dispuesto en la cláusula 42. Alambre recomienda a los Prestadores contar, adicionalmente y por su propia cuenta, con un seguro de responsabilidad civil que ampare su actividad profesional, sin que ello constituya, a la fecha de estos Términos, un requisito de admisión a la Plataforma, sin perjuicio de que Alambre podrá exigirlo en el futuro respecto de determinadas categorías de Servicio.

TÍTULO VII – CANCELACIONES, REPROGRAMACIONES Y REEMBOLSOS

CLÁUSULA 30. CANCELACIÓN POR EL CLIENTE

El Cliente podrá cancelar un Servicio agendado con más de veinticuatro (24) horas de anticipación respecto del horario pactado, sin necesidad de justificación y sin penalidad alguna, procediendo el reintegro íntegro de las sumas abonadas conforme a la cláusula 33.

La cancelación efectuada dentro de las veinticuatro (24) horas previas al horario pactado (la "ventana crítica") se encuentra sujeta a la retención de un porcentaje del importe abonado, en concepto de compensación por el tiempo reservado del Prestador, cuya cuantía será exhibida al Cliente de manera previa a la confirmación de la cancelación. Si el Prestador se encuentra en camino o presente en el domicilio y el Cliente no lo atiende sin causa justificada, la penalidad podrá alcanzar hasta el cien por ciento (100%) del valor de la mano de obra del Servicio base, en concepto de compensación al Prestador por el tiempo y los recursos comprometidos.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente conserva en todo momento los derechos que le reconoce la Ley N.º 24.240 en materia de reclamos por servicios defectuosos, incumplimientos o vicios, los cuales no se ven

limitados por las penalidades contractuales aquí descritas, que se aplican exclusivamente respecto de cancelaciones no atribuibles a incumplimiento del Prestador.

CLÁUSULA 31. CANCELACIÓN POR EL PRESTADOR

El Prestador podrá cancelar un Servicio previamente aceptado, con más de veinticuatro (24) horas de anticipación, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente informados a través de la Plataforma. La reiteración frecuente de cancelaciones, aun cuando individualmente se encuentren justificadas, incidirá negativamente en la métrica de reputación del Prestador dentro de la Plataforma.

El Prestador podrá, asimismo, declinar la ejecución del Servicio ya presente en el domicilio, con causa justificada, cuando constate que la descripción del problema o las condiciones edilicias reales no se corresponden en absoluto con la evidencia relevada durante el Chat de Relevamiento, imposibilitando la ejecución segura del Trabajo, debiendo dejar constancia fundada de dicha circunstancia junto con la evidencia respaldatoria correspondiente.

En los supuestos de declinación previstos en esta cláusula y en la cláusula 20, el Prestador tendrá derecho a una compensación equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor de la mano de obra presupuestada, en concepto de resarcimiento por el tiempo y los recursos comprometidos en el traslado, con independencia de que la conducta del Cliente resulte o no calificada como infracción conforme a la cláusula 20.

La cancelación injustificada por parte del Prestador, su falta de presentación (No-Show), o la reiteración de cancelaciones sin causa justificada, dará lugar a la aplicación del Régimen de Strikes conforme al Título VIII, sin perjuicio del derecho del Cliente al reintegro conforme a la cláusula 33.

CLÁUSULA 32. SUPUESTOS ESPECIALES

(a) Ausencia o demora del Prestador. Se establece una ventana de tolerancia de quince (15) minutos respecto del horario pactado para el arribo del Prestador. De manera independiente, transcurridos diez (10) minutos de demora en la activación de la función "En camino", computados desde que reste una (1) hora para el horario pactado conforme a la cláusula 19, la Plataforma emitirá una alerta al Prestador y una notificación de contención al Cliente, ofreciendo a este último las siguientes opciones a través de la Plataforma, a fin de resguardar la cobertura de seguro y de la Garantía Alambre: (i) Esperar, aplicándose un descuento sobre el valor del Trabajo que se deducirá de la ganancia neta del Prestador; (ii) Reprogramar, seleccionando una nueva fecha y horario dentro de la disponibilidad del Prestador, sin penalidad económica inmediata para el Cliente, asignándose un Strike Leve al Prestador; o (iii) Cancelar, procediendo el reintegro inmediato del cien por ciento (100%) de los fondos al Cliente y aplicándose al Prestador el costo operativo correspondiente.

(b) Ausencia del Cliente en el domicilio. El Prestador deberá registrar en la Plataforma la evidencia de su presencia en el domicilio y de la ausencia del Cliente, comunicándose dicha circunstancia al Cliente. Se ofrecerá al Cliente la posibilidad de reprogramar el Servicio, asignándose un Strike Leve a su cuenta.

(c) Imposibilidad de ejecución del Trabajo. Cuando el Trabajo no pueda ejecutarse, el Prestador deberá adjuntar evidencia del motivo. Si la imposibilidad resulta temporal, se habilitará la reprogramación del Servicio. Si la imposibilidad resulta definitiva y obedece a un supuesto de fuerza mayor o a condiciones edilicias no relevadas correctamente, procederá el reintegro conforme a la cláusula 33, sin perjuicio de la compensación al Prestador prevista en la cláusula 31 cuando corresponda; si la imposibilidad obedece a un diagnóstico erróneo del propio Prestador, Alambre procurará facilitar la ejecución correcta del Trabajo, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder al Prestador.

(d) Trabajo deficiente. El Cliente deberá adjuntar la evidencia respaldatoria de la deficiencia reclamada a través del canal de reclamos, la cual será auditada conforme al procedimiento de la cláusula 28, brindándose el soporte necesario para la resolución del incidente.

(e) Daños materiales ocasionados por el Prestador. La responsabilidad por los daños materiales ocasionados durante la ejecución del Servicio corresponde exclusivamente al Prestador, conforme al derecho común (artículos 1716 y siguientes del Código Civil y Comercial de la Nación), debiendo el Cliente adjuntar la evidencia correspondiente a través del canal de soporte, el cual facilitará la gestión del reclamo entre las Partes.

(f) Denuncia de robo. El Cliente deberá iniciar el reclamo a través del canal de soporte, indicando la denuncia correspondiente, aplicándose al Prestador un Strike Crítico en caso de resultar validada la denuncia, sin perjuicio de las acciones penales y civiles que correspondan.

(g) Denuncia de agresiones por parte del Prestador. El Prestador deberá iniciar el reclamo a través del canal de soporte, aplicándose al Cliente un Strike Crítico en caso de resultar validada la denuncia, sin perjuicio de las acciones penales y civiles que correspondan.

(h) Continuación de la relación comercial fuera de la Plataforma. El acuerdo entre Cliente y Prestador para continuar o iniciar una relación comercial por fuera de la Plataforma respecto de los Servicios comprendidos en su objeto constituye una falta crítica para ambas Partes, conforme a la cláusula 36, determinando la pérdida inmediata del respaldo, la cobertura de seguro y la Garantía Alambre respecto del Trabajo de que se trate.

(i) Cuentas falsas o suplantación de identidad. La detección de una cuenta falsa o de una suplantación de identidad determinará el baneo permanente del Documento Nacional de Identidad, del CUIL y del dispositivo utilizado para acceder a la Plataforma, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

(j) Denuncias judiciales o administrativas. Ante la recepción de una denuncia judicial o administrativa vinculada a un Servicio o a la conducta de un Usuario, Alambre tomará conocimiento de la misma y su equipo la analizará en un plazo razonable, acorde a la naturaleza y gravedad del incidente, brindando la colaboración que corresponda a las autoridades competentes y adoptando las medidas cautelares internas que resulten pertinentes (suspensión preventiva de cuentas, entre otras).

CLÁUSULA 33. REEMBOLSOS

Corresponderá el reintegro de las sumas abonadas por el Cliente en los siguientes supuestos: (a) cancelación del Cliente efectuada con más de veinticuatro (24) horas de anticipación; (b) falta de presentación o cancelación del Prestador; (c) activación del Protocolo de Soporte por incumplimiento del protocolo de validación de identidad en el domicilio; y (d) constatación, dentro del plazo de conformidad, de que el Trabajo fue ejecutado de manera deficiente o incompleta, conforme al dictamen del procedimiento de reclamo previsto en la cláusula 28.

Dado que los fondos permanecen retenidos bajo el esquema de Escrow durante veinte (20) días desde el cobro, en los supuestos de cancelación previa a la ejecución del Servicio o de bloqueo por disconformidad, dichos fondos continúan bajo la administración de Alambre, lo que permite procesar la devolución de manera ágil una vez aprobado el reembolso.

Aprobado el reembolso, el sistema procesará la devolución del dinero a través del mismo medio de pago utilizado por el Cliente (tarjeta de crédito, débito o dinero en cuenta), cuyo plazo de acreditación dependerá de los tiempos propios de la entidad emisora y de la pasarela de pagos, estimándose

habitualmente entre dos (2) y diez (10) días hábiles para su reflejo efectivo, sin que Alambre pueda garantizar plazos distintos a los que dicha pasarela y las entidades bancarias intervinientes determinen.

TÍTULO VIII – REPUTACIÓN, CONDUCTA Y RÉGIMEN DE SANCIONES

CLÁUSULA 34. SISTEMA DE CALIFICACIONES

Finalizado cada Servicio, el Cliente podrá calificar al Prestador conforme a un sistema de puntuación que pondera, entre otros factores, la puntualidad, la calidad del Trabajo, la relación precio-calidad, la prolijidad y los comentarios que el Cliente desee formular. Únicamente podrán calificarse Servicios efectivamente realizados a través de la Plataforma.

Los comentarios y calificaciones publicados podrán ser objeto de moderación por parte de Alambre cuando no guarden relación con el Servicio prestado, contengan lenguaje ofensivo, datos personales de terceros, contenido difamatorio, o incumplan de cualquier otro modo estos Términos o la normativa vigente, sin que dicha moderación implique alteración del contenido sustancial de la opinión vertida por el Usuario, en resguardo del principio de veracidad y transparencia del sistema de reputación.

CLÁUSULA 35. RÉGIMEN DE STRIKES

Tanto los Clientes como los Prestadores se encuentran sujetos a un sistema de auditoría interna de comportamiento (el "Régimen de Strikes"), destinado a proteger la integridad, seguridad y confianza del ecosistema de la Plataforma, estructurado en tres niveles de gravedad conforme al siguiente detalle:

Nivel de Strike	Acciones del Prestador	Acciones del Cliente	Sanción Aplicada
Leve	Retraso superior a 15 minutos sin aviso previo; no completar la encuesta de satisfacción protegida obligatoria.	Cancelación imprevista con menos de 2 horas de anticipación; malos tratos reportados.	Acumulación interna. Tres (3) Strikes Leves equivalen a un (1) Strike Grave.
Grave	Reiteración de cancelación injustificada a menos de 1 hora de la visita; omisión deliberada de la carga de fotos de inicio/fin del servicio.	Reiteración de negativa a ingresar el Token de validación en su domicilio al arribo del prestador; falseamiento deliberado de la información aportada en el Chat de Relevamiento, acreditado conforme a la cláusula 20.	Baneo temporal: suspensión total de la cuenta por 7 días hábiles, sin poder operar.
Crítico	Intento de desintermediación comercial explícita (cobrar por fuera); fraude de identidad biométrica; agresión física o verbal; robo comprobado en perjuicio del Cliente, conforme al procedimiento de validación de la cláusula 32 (f).	Uso fraudulento de la plataforma para fines ilícitos; falsificación deliberada de daños; agresión física o verbal.	Baneo permanente: rescisión inmediata del vínculo, bloqueo definitivo de DNI/CUIL y del dispositivo utilizado.

Alambre podrá ajustar, en el tiempo, la calibración de los supuestos y sanciones descriptos en esta cláusula, en la medida en que ello resulte necesario para el correcto funcionamiento del ecosistema, notificando dichos ajustes a través de la Plataforma. En todos los casos, el Usuario sancionado tendrá derecho a formular su descargo a través de los canales de soporte, salvo en los supuestos de Nivel Crítico vinculados a fraude, agresión o suplantación de identidad, en los que la medida podrá aplicarse de manera preventiva e inmediata en resguardo de la seguridad del ecosistema, sin perjuicio de la revisión posterior del caso.

CLÁUSULA 36. PROHIBICIÓN DE DESINTERMEDIACIÓN

Se encuentra estrictamente prohibido que el Cliente y el Prestador, habiéndose vinculado a través de la Plataforma, acuerden o ejecuten la contratación, el cobro o la prestación de Servicios comprendidos en el objeto de la Plataforma por fuera de los canales de Alambre, ya sea evitando la formalización del Presupuesto, evadiendo el pago a través de la pasarela habilitada, o continuando la relación comercial iniciada a través de la Plataforma de manera directa entre las Partes.

La configuración de esta conducta constituye una falta crítica para ambas Partes involucradas, conforme al Régimen de Strikes, determina la pérdida inmediata de la cobertura de seguro y de la Garantía Alambre respecto del Trabajo de que se trate, y habilita a Alambre a suspender o dar de baja las cuentas involucradas, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder por el incumplimiento contractual y por el daño ocasionado al modelo de negocio de la Plataforma.

Esta prohibición no alcanza a los vínculos que Cliente y Prestador pudieran entablar de manera absolutamente independiente y ajena a la intermediación de Alambre, siempre que dicho vínculo no tenga origen ni conexión causal con una solicitud, Relevamiento, Presupuesto o Servicio gestionado previamente a través de la Plataforma.

CLÁUSULA 37. CONDUCTAS PROHIBIDAS

Sin perjuicio de las restantes obligaciones y prohibiciones establecidas a lo largo de este Contrato, queda expresamente prohibido a los Usuarios: (a) proporcionar información falsa, inexacta o perteneciente a terceros durante el registro, el Relevamiento o cualquier otra interacción con la Plataforma; (b) suplantar la identidad de otra persona o utilizar documentación apócrifa o adulterada; (c) utilizar la Plataforma con fines distintos a los previstos en este Contrato, incluyendo su uso para actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias a la moral y las buenas costumbres; (d) acceder o intentar acceder sin autorización a sistemas, cuentas o datos de Alambre o de otros Usuarios; (e) realizar ingeniería inversa, descompilación, desensamblado o cualquier intento de obtener el código fuente de la Plataforma, salvo en los supuestos expresamente permitidos por la Ley N.º 11.723; (f) utilizar robots, scrapers, arañas web, o cualquier medio automatizado para extraer datos, contenido o funcionalidades de la Plataforma sin autorización expresa y por escrito de Alambre; (g) sobrecargar, interferir o afectar el normal funcionamiento de los servidores o de la infraestructura tecnológica de la Plataforma; (h) utilizar las interfaces de programación de aplicaciones (API) de la Plataforma, en caso de encontrarse disponibles, sin sujeción a los términos específicos que Alambre establezca para dicho uso; (i) publicar, transmitir o cargar Contenido que resulte difamatorio, discriminatorio, obsceno, violento, infractor de derechos de terceros o contrario a la normativa vigente; (j) utilizar la Plataforma para el envío de comunicaciones no solicitadas (spam) o para fines de comercialización ajenos al objeto de la Plataforma; y (k) incurrir en cualquier conducta que pudiera configurar los delitos previstos en el Código Penal, incluidos los incorporados por la Ley N.º 26.388 (entre ellos, el acceso indebido a sistemas informáticos, el daño informático y el fraude informático).

La configuración de cualquiera de estas conductas habilitará a Alambre a adoptar las medidas previstas en la cláusula 11 y en el Régimen de Strikes, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan, y del deber de colaboración de Alambre con las autoridades judiciales y administrativas competentes.

TÍTULO IX – OBLIGACIONES DE LAS PARTES Y RESPONSABILIDAD

CLÁUSULA 38. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se obliga a: (a) proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el registro y el Relevamiento, absteniéndose de falsear deliberadamente dicha información; (b) abonar el precio del Servicio a través de los medios habilitados por la Plataforma; (c) verificar la identidad del Prestador antes de permitir su ingreso al domicilio, conforme al protocolo de la cláusula 19; (d) brindar un trato respetuoso al Prestador y colaborar con las condiciones razonablemente necesarias para la ejecución del Trabajo; (e) manifestar su conformidad o disconformidad dentro de los plazos previstos en este Contrato; y (f) cumplir con el Régimen de Strikes y con las restantes disposiciones de estos Términos.

CLÁUSULA 39. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

El Prestador se obliga a: (a) presentar y mantener actualizada la documentación exigida conforme a la cláusula 12; (b) informar con veracidad su experiencia y capacidad para ejecutar los Trabajos que oferte; (c) ejecutar el Servicio acordado con la diligencia y el cuidado propios de su oficio o profesión, adoptando las medidas de seguridad necesarias y dando cumplimiento a la normativa técnica y de seguridad e higiene aplicable a su actividad; (d) activar oportunamente la función "En camino" y exhibir el Token de Seguridad conforme a la cláusula 19; (e) registrar la evidencia fotográfica de inicio y fin del Trabajo conforme a la cláusula 20; (f) abstenerse de exigir o percibir sumas de dinero por fuera de los canales habilitados por la Plataforma; y (g) cumplir con el Régimen de Strikes y con las restantes disposiciones de estos Términos.

El Prestador reconoce y acepta que actúa como profesional o técnico independiente, sin relación de dependencia laboral, comercial ni de ningún otro tipo con Alambre, siendo el único responsable frente al Cliente y frente a terceros por la correcta ejecución del Servicio, por el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, previsionales y de seguridad social, y por los daños que pudiera ocasionar en el ejercicio de su actividad.

CLÁUSULA 40. RESPONSABILIDADES DE ALAMBRE

Alambre asume, dentro del marco de su rol de intermediaria tecnológica, las siguientes responsabilidades: (a) la validación de la identidad de los Usuarios conforme a los procesos descriptos en este Contrato; (b) la solicitud y el control de la documentación exigida según el rubro de actividad de los Prestadores; (c) la curaduría y moderación de la Plataforma; (d) la asistencia durante el proceso de Relevamiento; (e) la contratación del seguro de accidentes personales en favor de los Prestadores; (f) la administración segura del cobro a través de la pasarela de pagos y del esquema de Escrow; (g) la intermediación y gestión ante incidentes reportados por cualquiera de las Partes; y (h) la gestión de la Garantía Alambre conforme a su alcance y exclusiones.

Alambre desplegará esfuerzos razonables para verificar la identidad y documentación de los Usuarios conforme a los procesos descriptos en este Contrato, sin que ello constituya una garantía absoluta de la veracidad de toda la información declarada por los Usuarios, ni de la idoneidad técnica, capacidad profesional o solvencia patrimonial de los Prestadores más allá de la documentación formalmente exigida y verificada.

CLÁUSULA 41. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, y sin que ello implique renuncia, limitación o afectación alguna de los derechos irrenunciables reconocidos a los Clientes por la Ley N.º 24.240 y por el Código Civil y Comercial de la Nación en materia de contratos de consumo, Alambre no será responsable

por: (a) la calidad, idoneidad técnica, resultado o plazos del Servicio ejecutado por el Prestador, más allá de la cobertura específica y limitada de la Garantía Alambre; (b) los daños materiales, personales o morales que el Prestador pudiera ocasionar al Cliente o a terceros durante la ejecución del Servicio, sin perjuicio de los mecanismos de asistencia, canalización de reclamos y cobertura de seguro descritos en este Contrato; (c) los incumplimientos derivados de información falsa, inexacta o incompleta proporcionada por cualquiera de las Partes; (d) las interrupciones, demoras o fallas en el funcionamiento de la Plataforma originadas en causas ajenas a su control razonable, incluyendo fallas de conectividad, de la pasarela de pagos, de proveedores tecnológicos de terceros, o supuestos de caso fortuito o fuerza mayor; y (e) el uso indebido que los Usuarios hagan de la Plataforma en contravención a estos Términos.

Ninguna disposición de esta cláusula limita la responsabilidad de Alambre por dolo, culpa grave, ni por el incumplimiento de las obligaciones que este Contrato pone expresamente a su cargo, ni afecta los derechos irrenunciables que la normativa de defensa del consumidor reconoce a los Clientes, los cuales prevalecerán por sobre cualquier estipulación en contrario.

Cuando la normativa aplicable no permita la exclusión total de responsabilidad en determinados supuestos, la responsabilidad de Alambre quedará limitada, en la máxima medida permitida, al valor efectivamente percibido por Alambre en concepto de comisión respecto del Servicio que hubiera dado origen al reclamo, sin perjuicio de la cobertura específica de la Garantía Alambre y del seguro de accidentes personales descritos en este Contrato.

CLÁUSULA 42. GESTIÓN DE DAÑOS, ROBOS Y ACCIDENTES

Los daños materiales que el Prestador pudiera ocasionar durante la ejecución del Servicio son de su exclusiva responsabilidad, conforme al derecho común. El Cliente que sufra un daño de esta naturaleza deberá canalizar su reclamo a través de los canales de soporte de Alambre, aportando la evidencia fotográfica correspondiente, la cual será contrastada contra los registros de estado inicial y final cargados por el Prestador, sin perjuicio de las acciones legales directas que el Cliente pudiera ejercer contra el Prestador.

Los daños personales sufridos por cualquiera de las Partes deberán ser reportados a través del canal de soporte de Alambre, quien brindará la asistencia necesaria para la gestión del siniestro ante la compañía aseguradora, en el caso del Prestador, conforme a los términos de la póliza vigente, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

Ante hechos de robo, pérdida o accidente vinculados a la ejecución de un Servicio, la Parte afectada deberá reportar el incidente a través del canal de soporte, debiendo, cuando corresponda, formalizar la denuncia ante la autoridad policial o judicial competente, comprometiéndose Alambre a brindar la colaboración razonable que le sea requerida por dichas autoridades.

CLÁUSULA 43. INDEMNIDAD

El Usuario mantendrá indemne a Alambre, a sus socios, directivos, administradores, empleados y demás personas vinculadas, frente a cualquier reclamo, demanda, sanción, daño, pérdida o gasto (incluyendo honorarios legales razonables) que se derive de: (a) el incumplimiento por parte del Usuario de estos Términos; (b) la ejecución del Servicio por parte del Prestador; (c) el uso indebido de la Plataforma; (d) la violación de derechos de terceros; o (e) el incumplimiento de la normativa aplicable a su actividad. Esta obligación de indemnidad no alcanza a los reclamos derivados de dolo, culpa grave o incumplimiento imputable directamente a Alambre.

CLÁUSULA 44. FUERZA MAYOR

Ninguna de las Partes será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando ello obedezca a caso fortuito o fuerza mayor, en los términos del artículo 1730 del Código Civil y Comercial de la Nación, incluyendo, sin limitación, catástrofes naturales, actos de autoridad pública, conflictos gremiales, fallas generalizadas de infraestructura eléctrica o de telecomunicaciones, ciberataques de terceros no imputables a la falta de adopción de medidas razonables de seguridad, pandemias o epidemias, y cualquier otro acontecimiento imprevisible o inevitable ajeno al control razonable de la Parte afectada.

TÍTULO X – PROPIEDAD INTELECTUAL

CLÁUSULA 45. TITULARIDAD DE LA MARCA, EL SOFTWARE Y EL DISEÑO

La denominación "Alambre App", sus logotipos, marcas, nombres comerciales y demás signos distintivos son titularidad de Team Duna S.A.S., encontrándose registrados o en proceso de registro ante el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial, conforme a la Ley N.º 22.362 de Marcas y Designaciones.

El software, el código fuente y objeto, las bases de datos, los algoritmos, la arquitectura técnica, el diseño de interfaz, la experiencia de usuario, los contenidos originales, textos, gráficos, ilustraciones y demás elementos que integran la Plataforma son titularidad de Team Duna S.A.S. o de sus licenciantes, y se encuentran protegidos por la Ley N.º 11.723 de Propiedad Intelectual y por la normativa nacional e internacional aplicable en materia de derechos de autor y propiedad industrial, con independencia de que a la fecha de estos Términos determinados elementos se encuentren o no formalmente inscriptos ante los registros correspondientes, sin que dicha falta de inscripción implique renuncia alguna a los derechos que le asisten a Team Duna S.A.S. sobre dichos activos.

Queda prohibida la reproducción, distribución, comunicación pública, transformación o cualquier otro acto de explotación de los elementos referidos en esta cláusula sin la autorización previa y por escrito de Team Duna S.A.S., salvo en los supuestos expresamente permitidos por la normativa aplicable o por la licencia de uso conferida en la cláusula siguiente.

CLÁUSULA 46. LICENCIA DE USO DE LA PLATAFORMA

Alambre concede a cada Usuario una licencia de uso personal, no exclusiva, intransferible, revocable y limitada, para acceder y utilizar la Plataforma exclusivamente conforme a la finalidad prevista en estos Términos, durante la vigencia de su cuenta. Esta licencia no importa la transferencia de ningún derecho de propiedad intelectual sobre la Plataforma ni sobre sus componentes, y podrá ser revocada por Alambre ante el incumplimiento de estos Términos o ante la baja o suspensión de la cuenta del Usuario.

CLÁUSULA 47. CONTENIDO GENERADO POR LOS USUARIOS

Los Usuarios podrán cargar Contenido a la Plataforma (fotografías del Relevamiento, evidencia del Servicio, calificaciones, comentarios, fotografías de perfil, entre otros), únicamente dentro de las condiciones y formatos permitidos según el caso de uso correspondiente, declarando y garantizando que son titulares de los derechos necesarios sobre dicho Contenido o que cuentan con la autorización correspondiente para publicarlo, y que su publicación no infringe derechos de terceros ni normativa vigente.

Respecto del Contenido cargado, el Usuario otorga a Alambre una licencia mundial, no exclusiva, gratuita y transferible dentro del grupo económico de Team Duna S.A.S. y de sus proveedores tecnológicos, para almacenar, reproducir, exhibir, moderar y utilizar dicho Contenido en la medida estrictamente necesaria

para operar la Plataforma, gestionar reclamos, resolver disputas y cumplir con las finalidades descriptas en estos Términos y en la Política de Privacidad, sin que ello implique la cesión de la titularidad del Contenido, la cual permanece en cabeza del Usuario que lo generó.

Alambre podrá moderar, ocultar o eliminar Contenido que resulte contrario a estos Términos, a la normativa vigente o a derechos de terceros, sin perjuicio de la responsabilidad exclusiva del Usuario que lo hubiera generado por su contenido y por las consecuencias de su publicación.

CLÁUSULA 48. RESTRICCIONES TÉCNICAS ADICIONALES

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 37, el Usuario se obliga a no utilizar la Plataforma, sus interfaces de programación o cualquier otro componente técnico, para desarrollar productos o servicios competitivos, para entrenar modelos de inteligencia artificial de terceros no autorizados por Alambre, ni para ningún fin que exceda el uso personal previsto en la licencia otorgada en la cláusula 46.

TÍTULO XI – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

CLÁUSULA 49. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Alambre trata los datos personales de los Usuarios de conformidad con lo dispuesto en la Ley N.º 25.326 de Protección de Datos Personales, su Decreto Reglamentario N.º 1558/2001 y demás normativa complementaria emitida por la Agencia de Acceso a la Información Pública (AAIP), en su carácter de autoridad de control en la materia. Las finalidades, categorías de datos tratados, plazos de conservación, transferencias a terceros, medidas de seguridad y el procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión y demás derechos reconocidos por dicha ley se encuentran detallados en la Política de Privacidad de Alambre, disponible en <https://www.alambreapp.com/>, documento que se incorpora por referencia a estos Términos y que el Usuario declara conocer y aceptar.

Sin perjuicio de la remisión precedente, Alambre informa que, en el marco de la contratación del seguro de accidentes personales previsto en la cláusula 29, comunica a la compañía aseguradora los datos personales estrictamente necesarios para el alta de la cobertura del Prestador (entre ellos, número de documento, CUIL, nombre y fecha de nacimiento), en cumplimiento de la finalidad informada y con las garantías de confidencialidad correspondientes.

El titular de los datos personales podrá ejercer los derechos que le reconoce la Ley N.º 25.326 dirigiéndose al correo electrónico administracion@alambreapp.com, debiendo acreditar su identidad conforme al procedimiento que se detalla en la Política de Privacidad, comprometiéndose Alambre a dar respuesta dentro de los plazos legales aplicables.

CLÁUSULA 50. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

La Plataforma podrá utilizar cookies, identificadores de dispositivo y tecnologías similares con fines de funcionamiento técnico, analítica de uso y mejora de la experiencia del Usuario, conforme se detalla en la Política de Privacidad y, en su caso, en una política de cookies específica. El Usuario podrá configurar su navegador o dispositivo para restringir o bloquear dichas tecnologías, sin perjuicio de que ello pueda afectar determinadas funcionalidades de la Plataforma.

CLÁUSULA 51. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y NOTIFICACIONES

El Usuario acepta recibir de Alambre comunicaciones electrónicas necesarias para la operatoria de la Plataforma (confirmaciones de Servicio, alertas de seguridad, notificaciones del Régimen de Strikes,

cambios en estos Términos, entre otras) a través del correo electrónico, número telefónico y/o notificaciones push registrados en su cuenta, reconociendo que dichas comunicaciones satisfacen el requisito de forma escrita y el deber de información previsto en los artículos 1106 a 1109 del Código Civil y Comercial de la Nación.

Alambre podrá remitir, adicionalmente, comunicaciones de carácter comercial o promocional, respecto de las cuales el Usuario podrá optar por darse de baja en cualquier momento a través del mecanismo que la propia comunicación indique, sin que ello afecte la recepción de las comunicaciones operativas necesarias para el uso de la Plataforma.

Toda notificación fehaciente que deba cursarse entre las Partes en el marco de este Contrato se tendrá por válidamente efectuada al ser remitida a los canales de contacto declarados por cada Parte (correo electrónico registrado en la cuenta, en el caso del Usuario; los indicados en la cláusula 2, en el caso de Alambre), sin perjuicio de la utilización de otros medios fehacientes cuando la naturaleza del reclamo así lo amerite.

TÍTULO XII – SEGURIDAD, MODERACIÓN Y EVIDENCIA DIGITAL

CLÁUSULA 52. MEDIDAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Alambre implementa medidas técnicas y organizativas razonables, acordes al estado de la técnica, destinadas a proteger la información de los Usuarios y la integridad de la Plataforma, incluyendo, entre otras, el cifrado de comunicaciones, controles de acceso a la información, validación biométrica de identidad, monitoreo de actividad y protocolos de respuesta ante incidentes de seguridad. No obstante ello, el Usuario reconoce que ningún sistema informático resulta absolutamente inviolable, comprometiéndose Alambre a notificar sin dilaciones indebidas cualquier incidente de seguridad que pudiera afectar sus datos personales, conforme a la normativa aplicable.

CLÁUSULA 53. PREVENCIÓN DE FRAUDE Y COOPERACIÓN CON AUTORIDADES

Alambre implementa mecanismos de prevención de fraude, incluyendo la validación de identidad al registro, la exigencia del Token de Seguridad previo a cada Servicio, el monitoreo de patrones de uso irregulares y el Régimen de Strikes descrito en este Contrato. Alambre se reserva el derecho de suspender preventivamente cualquier operación o cuenta respecto de la cual existan indicios razonables de fraude, mientras dure la investigación correspondiente.

Alambre prestará colaboración con las autoridades judiciales, policiales y administrativas competentes ante requerimientos formales vinculados a la investigación de conductas que pudieran configurar los delitos previstos en el Código Penal, incluidos los incorporados por la Ley N.º 26.388 de Delitos Informáticos, así como ante cualquier otro requerimiento legítimo cursado conforme a derecho.

CLÁUSULA 54. REGISTROS DE ACTIVIDAD (LOGS) Y VALOR PROBATORIO

Alambre conserva registros electrónicos de actividad (logs) de las operaciones relevantes realizadas a través de la Plataforma, incluyendo el Relevamiento, los Presupuestos, las aceptaciones, los pagos, las notificaciones "En camino", la validación del Token de Seguridad, la carga de evidencia fotográfica, las calificaciones y los reclamos, con el objeto de documentar la operatoria y de servir como elemento de prueba en caso de controversia entre las Partes.

Las Partes reconocen expresamente el valor probatorio de dichos registros electrónicos, así como de la evidencia fotográfica y demás Contenido cargado a través de la Plataforma, en los términos de los

artículos 286 y 319 del Código Civil y Comercial de la Nación, sin perjuicio del derecho de cada Parte a ofrecer prueba adicional en cualquier instancia de reclamo o litigio.

CLÁUSULA 55. CONFIDENCIALIDAD

Cada Parte se obliga a mantener confidencial la información no pública a la que acceda con motivo de la relación regulada por este Contrato, utilizándola exclusivamente para los fines aquí previstos, salvo que su divulgación resulte exigida por ley, por orden de autoridad competente, o que cuente con el consentimiento previo de la Parte titular de dicha información.

TÍTULO XIII – DISPONIBILIDAD, MODIFICACIONES Y VIGENCIA

CLÁUSULA 56. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y MANTENIMIENTO

Alambre procurará mantener la Plataforma operativa y disponible de manera razonable, sin perjuicio de la posibilidad de interrupciones programadas por tareas de mantenimiento, actualización o mejora, las cuales serán informadas con razonable antelación cuando ello resulte posible, y de interrupciones no programadas derivadas de causas ajenas a su control razonable. Alambre no garantiza la disponibilidad ininterrumpida ni libre de errores de la Plataforma, sin perjuicio de su compromiso de subsanar con diligencia razonable las fallas que se detecten.

CLÁUSULA 57. MODIFICACIONES DE LA PLATAFORMA

Alambre podrá, en cualquier momento, modificar, actualizar, ampliar, reducir o discontinuar funcionalidades de la Plataforma, incluyendo la incorporación de nuevas categorías de Servicio, la ampliación del alcance operativo actualmente limitado a Trabajos que un (1) Prestador pueda ejecutar y completar dentro de un mismo día, con una duración estimada de hasta ocho (8) horas, la incorporación de nuevos medios de pago, o la modificación de los algoritmos de emparejamiento, sin que ello genere derecho a compensación alguna en favor de los Usuarios, sin perjuicio del deber de informar adecuadamente los cambios que resulten sustanciales para la operatoria de los Usuarios.

CLÁUSULA 58. MODIFICACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS

Alambre podrá modificar estos Términos en cualquier momento, publicando la versión actualizada en la Plataforma e indicando su fecha de entrada en vigencia. Cuando las modificaciones impliquen un cambio sustancial en los derechos u obligaciones de los Usuarios, Alambre lo notificará por medios destacados (notificación push, correo electrónico o aviso especial dentro de la Plataforma) con una antelación razonable a su entrada en vigencia.

El uso continuado de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigencia de las modificaciones implica la aceptación de las mismas. El Usuario que no esté de acuerdo con las modificaciones introducidas podrá solicitar la baja de su cuenta conforme a la cláusula 10, sin que ello afecte los derechos y obligaciones devengados con anterioridad a dicha baja.

TÍTULO XIV – DISPOSICIONES FINALES

CLÁUSULA 59. AUSENCIA DE RELACIÓN LABORAL, SOCIETARIA O DE CONSUMO ENTRE ALAMBRE Y EL PRESTADOR

El vínculo entre Alambre y el Prestador se limita estrictamente a lo establecido en este Contrato, no configurando bajo ninguna circunstancia una relación de dependencia laboral en los términos de la Ley de Contrato de Trabajo N.º 20.744, ni una sociedad, mandato, agencia, franquicia, ni ningún otro vínculo

asociativo. El Prestador reconoce expresamente que presta sus servicios de manera independiente, con organización, medios, riesgo económico y clientela propios, careciendo Alambre de facultades de dirección, control jerárquico o poder disciplinario sobre la forma de ejecución del Trabajo, más allá de los estándares de calidad, seguridad y conducta establecidos en este Contrato para el correcto funcionamiento del ecosistema de la Plataforma.

CLÁUSULA 60. CESIÓN

El Usuario no podrá ceder ni transferir, total o parcialmente, los derechos y obligaciones emergentes de este Contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de Alambre. Alambre podrá ceder este Contrato, total o parcialmente, en el marco de un proceso de reorganización societaria, fusión, adquisición o venta de la totalidad o de una parte sustancial de sus activos, notificando dicha cesión a los Usuarios conforme a la normativa aplicable.

CLÁUSULA 61. DIVISIBILIDAD

Si cualquier disposición de estos Términos fuera declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad judicial o administrativa competente, dicha declaración no afectará la validez ni la exigibilidad de las restantes disposiciones, las cuales continuarán en pleno vigor y efecto, debiendo interpretarse la disposición afectada de la manera que más se aproxime a la intención original de las Partes, dentro de los márgenes de la legalidad.

CLÁUSULA 62. RENUNCIA

La falta de ejercicio o el ejercicio tardío, por parte de Alambre, de cualquier derecho o facultad reconocido en este Contrato no importará renuncia a dicho derecho o facultad, ni sentará precedente respecto de su ejercicio futuro, el cual podrá ejercerse en cualquier momento posterior conforme a los términos aquí establecidos.

CLÁUSULA 63. ACUERDO ÍNTEGRO

Estos Términos, junto con la Política de Privacidad y demás documentos incorporados por referencia, constituyen el acuerdo íntegro entre las Partes respecto del uso de la Plataforma, dejando sin efecto cualquier entendimiento, negociación o acuerdo previo, oral o escrito, sobre la misma materia, sin perjuicio de los acuerdos particulares que Alambre pudiera suscribir con determinados Prestadores (por ejemplo, acuerdos de Partner), los cuales se regirán, en lo específico, por sus propios términos.

CLÁUSULA 64. DERECHO DE REVOCACIÓN EN CONTRATOS A DISTANCIA

Sin perjuicio del derecho de revocación que la Ley N.º 24.240 y el Código Civil y Comercial de la Nación reconocen al Cliente en su carácter de consumidor respecto de contrataciones celebradas por medios electrónicos, se informa expresamente que dicho derecho no resulta aplicable, conforme al artículo 1116 inciso a) del Código Civil y Comercial de la Nación, respecto de aquellos Servicios cuya ejecución hubiera comenzado, con el previo consentimiento expreso del Cliente, antes del vencimiento del plazo legal de revocación, atento a la naturaleza personalizada e inmediata que habitualmente revisten los Servicios contratados a través de la Plataforma. En los supuestos en que dicha excepción no resulte aplicable, el Cliente podrá ejercer su derecho de revocación conforme al procedimiento y plazos establecidos por la normativa vigente, comunicándolo a través de los canales de contacto indicados en la cláusula 2.

CLÁUSULA 65. LEY APLICABLE

Este Contrato se rige e interpreta de conformidad con las leyes de la República Argentina.

CLÁUSULA 66. JURISDICCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para todo conflicto derivado de la interpretación, ejecución o validez de este Contrato, las Partes se someten a la jurisdicción de los tribunales ordinarios competentes de la Ciudad de Mendoza, Provincia de Mendoza, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de su validez entre las Partes en general, tratándose el Cliente de un consumidor o usuario en los términos de la Ley N.º 24.240, éste podrá optar por promover sus reclamos, a su elección, ante los tribunales correspondientes a su domicilio real, ante el domicilio de Alambre, o ante los organismos de defensa del consumidor y los sistemas de resolución de conflictos de consumo (incluidos los mecanismos de resolución alternativa de disputas) que resulten competentes conforme a su lugar de residencia, en un todo de acuerdo con el artículo 36 de la Ley N.º 24.240 y demás normativa de orden público aplicable en materia de protección al consumidor, la cual prevalecerá por sobre la cláusula de jurisdicción precedente en la medida en que ésta le resulte menos favorable.

CLÁUSULA 67. DOMICILIOS ESPECIALES

Las Partes constituyen domicilio especial a los fines de este Contrato en los siguientes: Alambre, en 25 de Mayo N.º 2798, Ciudad de Mendoza, Provincia de Mendoza, y en los correos electrónicos indicados en la cláusula 2; el Usuario, en el domicilio y en el correo electrónico declarados al momento de su registro, siendo su exclusiva responsabilidad mantener actualizada dicha información, teniéndose por válidamente cursada toda notificación remitida a dichos domicilios mientras el Usuario no comunique fehacientemente su modificación.

CLÁUSULA 68. VIGENCIA

Estos Términos entran en vigencia a partir de su publicación en la Plataforma y resultan aplicables a todos los Usuarios registrados con anterioridad y con posterioridad a dicha publicación, sin perjuicio de las modificaciones que se introduzcan conforme a la cláusula 58. Las versiones anteriores de estos Términos podrán ser solicitadas por los Usuarios a través de los canales de contacto indicados en la cláusula 2.

Fecha de última actualización: 13 de octubre de 2026.