

TERMINOS Y CONDICIONES PARA USUARIOS

Los Términos de Uso constituyen Condiciones Generales de Contratación, tienen naturaleza contractual y obligacional y rigen la relación entre MULTISERVICIOS A DOMICILIO S.A.C., con RUC No 20604182442, con domicilio en Jr. Veracidad Nro. 8161 Int. Pi 2 Urb. Pro Et.2 , distrito de Los Olivos, provincia de Lima y departamento de Lima; representada por su Gerente General el señor Teodoro Tacsá Cárdenas, identificado con DNI N° 09912716, en adelante “PLATAFORMA MRPRO ” y de la otra parte, el proveedor de servicios que decide utilizar la plataforma MRPRO a fin de anunciar y promocionar sus servicios (el “PROVEEDOR”).

EL OBJETO

El objetivo de la plataforma es ofrecer un servicio de publicidad que permite a profesionales, empresas, relativos al sector de servicios para el hogar y/o empresas (en adelante, “los proveedores” o individualmente considerados, “el Proveedor”) anunciar y publicitar sus servicios profesionales con usuarios que precisen esos servicios (en adelante, “los usuarios”, o individualmente considerados, “el Usuario”). Asimismo, los Usuarios pueden anunciar sus solicitudes de cotización, para que los proveedores interesados puedan ponerse en contacto con ellos para facilitarles información sobre los mismos.

MRPRO ofrece a sus usuarios información sobre profesionales, empresas, relativos al servicios para el hogar, así como la posibilidad de solicitar cotizaciones a proveedores y ponerse en contacto con los mismos. Además, el servicio incluye información sobre los Proveedores, ya que los Usuarios pueden opinar públicamente en el chat de la plataforma sobre el servicio ofrecido por los referidos Proveedores.

MRPRO no interviene en ningún caso en las negociaciones llevadas a cabo entre Usuario y Proveedor, permaneciendo al margen de las mismas en todo momento, ni en la ejecución de los trabajos acordados entre Usuario y Proveedor, por lo que no es responsable, en ningún caso, del trabajo realizado por el Proveedor al Usuario, ni del cumplimiento de las obligaciones del Usuario con el proveedor, eximiendo expresamente el Usuario y el Proveedor a MRPRO de cualquier desacuerdo que pudiera surgir entre ambos.

EDAD Y CAPACIDAD LEGAL

La plataforma se dirige a personas mayores de edad que cuenten con plena capacidad jurídica y de obrar necesaria para su utilización. Los menores de esta edad no están autorizados a utilizar la plataforma y no deberán, por tanto, utilizar los servicios del mismo, por lo que MRPRO se reserva el derecho a dar de baja y cancelar los datos de aquellos Usuarios que, habiendo sido requeridos para ello, no acrediten a satisfacción de MRPRO ser mayores de edad.

REGISTRO O INSCRIPCION

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos para poder utilizar los Servicios de MRPRO.

Los Usuarios deberán completar una ficha de registro proporcionando información personal, tales como nombre, apellido, correo electrónico, dirección y número de celular. Para mayor información sobre el uso de los datos personales de los Usuarios, puede acceder a nuestra Política de Privacidad.

MRPRO podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Usuarios, pero MRPRO no se responsabiliza por la certeza de la información proporcionada por sus Usuarios. Sin embargo, MRPRO podrá contactar a los Usuarios en cualquier momento, para confirmar la información que han proporcionado al momento de registrarse.

De considerarlo necesario, MRPRO puede solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar la información proporcionada por los Usuarios, así como de suspender temporal o desactivar definitivamente las cuentas de aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados o que se haya verificado su falsedad. En estos casos, se dará de baja todos los trabajos publicados, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento.

Cuenta y Contraseña

Una vez efectuado el registro, el Usuario podrá acceder a su Cuenta ingresando su nombre de usuario y contraseña personal elegida. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su contraseña.

La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario registre o posea más de una Cuenta. En caso de que MRPRO detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá suspender o desactivar la cuenta del Usuario.

El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su contraseña, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a MRPRO en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. Está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta bajo ningún título.

MRPRO se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de desactivar una cuenta previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

SOLICITUD DE COTIZACIÓN

MRPRO ofrece a los Usuarios la posibilidad de solicitar cotizaciones a los Proveedores que se anuncien. Para ello, el Usuario registrado proporciona la información y características del trabajo sobre el que desea solicitar una cotización y se compromete a que sea veraz y ajustada a la realidad. En todo caso, el usuario o el Proveedor serán los únicos responsables de las informaciones falsas o inexactas que faciliten y de los perjuicios que pudiera causar a MRPRO o a terceros por dicha información.

Al solicitar una cotización, el Usuario consiente que sus datos de contacto y el contenido de su solicitud sean cedidos a terceros. Así, MRPRO suministrará esos datos a, por lo menos, cuatro Proveedores, con la finalidad de que se pongan en contacto con él para proporcionarle la cotización solicitada o información sobre el servicio solicitado. Tal comunicación de datos personales es necesaria para llevar a cabo el servicio solicitado por el Usuario y se encuentra regulada en la Política de Privacidad, que se puede consultar en la plataforma.

Sobre la base de la información facilitada por el Usuario y, en su caso, de la visita realizada por el Proveedor, éste realiza una cotización que será vinculante para el Proveedor en caso de ser aceptado, salvo que la descripción del trabajo no se corresponda con la realidad o no haya facilitado la información completa. En este caso, el Proveedor podrá modificar la cotización atendiendo a la realidad del trabajo a realizar.

El Usuario no se encuentra obligado a aceptar ninguna cotización que le haya sido proporcionado por Proveedores contactados a través de MRPRO.

En el caso que el Usuario acepta la cotización a través de la plataforma y coordina la fecha de inicio del servicio con el proveedor, si por alguna razón quiere anular el servicio o cambiar la fecha, puede hacerlo sin costo alguno con 24 horas de anticipación, de lo contrario el usuario tendrá que pagar S/. 50.00 por la visita realizada por el proveedor.

El Usuario podrá informar a MRPRO de cualquier irregularidad detectada respecto de los Proveedores que se anuncian a través del Sitio Web, si bien MRPRO no se responsabiliza de los trabajos ni de la profesionalidad de los Proveedores anunciados en el Sitio Web. Si MRPRO tuviera conocimiento de que algún Usuario está infringiendo la legalidad vigente, procederá de inmediato a cancelar su cuenta.

Condiciones de Uso

Los Usuarios se comprometen a:

- Utilizar el Sitio Web para fines lícitos y de manera que no infrinjan los derechos de cualquier otro utilizando siempre un lenguaje adecuado en sus publicaciones, mensajes o textos.
- Presentar información que sea veraz y hacerse responsables del contenido de sus publicaciones, mensajes, textos, archivos, imágenes y cualquiera de los módulos

incluyendo cotizaciones, conformidades, informes, visitas entre otros que se publiquen en el Sitio Web.

- No utilizar el Sitio Web si no tienen capacidad para celebrar contratos legalmente vinculantes o si han sido suspendidos temporal o permanentemente del Sitio Web.
- No realizar actividades que atenten contra el correcto funcionamiento del Sitio Web o de los Servicios de MRPRO.
- No está permitida ninguna acción o uso de dispositivo, software, u otro medio tendiente a interferir en las operaciones de MRPRO.

MRPRO se reserva el derecho de determinar a su libre criterio, cuándo se produce la vulneración de los presentes Términos y Condiciones. En el caso en que un Usuario infrinja lo establecido en el presente apartado, MRPRO procederá a realizar alguna de las siguientes acciones, dependiendo de la gravedad o recurrencia de la infracción:

1º Suspensión temporal de la cuenta del Usuario.

2º Desactivación definitiva de la cuenta del Usuario.

3º Acciones por responsabilidades civiles o penales.

Desactivación de la Cuenta

Los Usuarios están de acuerdo que MRPRO, a su sola discreción y sin previo aviso, tiene el derecho de desactivar su cuenta o restringir su acceso al Sitio Web, por cualquier razón, incluyendo, sin limitación, si MRPRO cree que el Usuario ha actuado de manera incompatible con estos Términos y Condiciones.

Asimismo, el Usuario acepta que MRPRO no será responsable ante dicho Usuario o cualquier tercero por la terminación o restricción de su acceso al Sitio Web.

Relación entre las Partes

Mediante estas Términos y Condiciones MRPRO no se establece ningún tipo de vinculación, franquicia, asociación o relación laboral con los Usuarios.

Obligaciones de los Usuarios

Se entiende que el Usuario contacta a un proveedor para ejecutar un trabajo real y está dispuesto a contratar cuando el presupuesto satisfaga sus requerimientos. La aceptación de un presupuesto es irrevocable salvo en circunstancias excepcionales de fuerza mayor.

Impuestos. Tal como lo establece la normativa fiscal vigente, el usuario debe exigir factura, boleta o recibos por honorarios al proveedor como comprobante de la operación.

Responsabilidad

MRPRO pone a disposición de los Usuarios un espacio virtual para que publiquen sus solicitudes de Trabajo, las cuales son trasladadas al Proveedor, para que este le envíe la Cotización al Usuario y, de aceptar la Cotización, el Proveedor le preste sus servicios al Usuario.

Los servicios que eventualmente brinde el Proveedor al Usuario se constituyen como una relación contractual autónoma e independiente entre el Proveedor y el Usuario. MRPRO no tiene vínculo laboral alguno con los profesionales o técnicos del Proveedor que prestan los servicios al Usuario.

Asimismo, MRPRO no interviene en la negociación, ni en el perfeccionamiento de la relación contractual entre el Usuario y el Proveedor, por lo que no tiene conocimiento de las condiciones pactadas entre ellos.

MRPRO no resulta responsable respecto del efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Proveedor, ni de la existencia, calidad, cantidad, estado, integridad o legitimidad de los servicios ofrecidos. Tampoco resulta responsable sobre la capacidad para contratar, ni de las facultades de representación de las personas naturales que actúen en representación de alguna empresa de los Proveedores.

Cada Usuario reconoce y acepta ser responsable por los Trabajos que publica y cada Proveedor reconoce y acepta ser el responsable por los servicios que preste. De igual manera, ambas partes reconocen y aceptan que la información intercambiada entre ambos en el sitio web y cualquiera de sus módulos es una comunicación directa sin intervención de MRPRO y reconocen la responsabilidad que deriva de cualquiera de los acuerdos tomados en base a las comunicaciones sostenidas entre ellas.

MRPRO hace su máximo esfuerzo para que la información presentada por los Proveedores sea real y fidedigna y le permite a los Clientes calificar y realizar comentarios sobre los servicios que los Proveedores presten, sancionando de manera objetiva a aquellos que presten servicios deficientes.

En caso de que uno o más Usuarios o algún tercero inicien cualquier tipo de reclamo o acciones legales contra los Proveedores, dichos Proveedores eximen de responsabilidad a MRPRO.

Indemnización

Los Usuario eximen de responsabilidad a MRPRO, sus funcionarios, empleados, agentes y asociados respecto de cualquier reclamo o demanda que surjan como consecuencia de la prestación de los servicios entre el Proveedor y el Usuario.

Fallas en el Sistema

MRPRO no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet.

MRPRO no garantiza que el Sitio Web funcione siempre sin interrupciones o retrasos. MRPRO no se hace responsable de los posibles daños o perjuicios en el Sitio Web que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico, de retrasos o bloqueos en el uso de este sistema electrónico causados por deficiencias o sobrecargas en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, así como también de daños que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de MRPRO. MRPRO no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su Sitio Web.

Evaluaciones de Servicio

El Usuario puede efectuar reseñas o calificar el servicio que el Proveedor le ha brindado, lo que se denomina Evaluaciones de Servicio. El Proveedor contará con un puntaje elaborado sobre la base de las calificaciones que los Usuarios efectúen, el cual se actualizará de manera periódica.

Los comentarios que los Usuarios emitan son de exclusiva responsabilidad de dichos Usuarios. El Usuario se obliga a emitir sus comentarios utilizando un lenguaje apropiado y procurando ser lo más claro posible y se compromete a no incluir contenido que se considere soez, difamatorio o injurioso al momento de emitir sus comentarios. El Usuario será el único responsable de las manifestaciones falsas, inexactas o difamatorias que realice.

MRPRO no tiene obligación de verificar la veracidad o exactitud de los comentarios y no se responsabiliza de los mismos. Sin embargo, MRPRO se reserva el derecho de eliminar aquellos comentarios que sean considerados inadecuados u ofensivos.

MRPRO realiza controles de calidad sobre las Evaluaciones de Servicio para asegurar el correcto funcionamiento del Sitio Web. MRPRO puede, a su entera discreción, eliminar cualquier Evaluación de Servicio que considere falsa o que no cumpla con los presentes Términos y Condiciones.

MRPRO depurará la base de datos de la red, apuntando a la profesionalidad y calidad de la misma, con lo cual tomará las medidas necesarias para eliminar aquellos Proveedores con evaluaciones negativas y a aquellos Usuarios que no actúen bajo los términos de este acuerdo.

Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual, marca registrada, nombre o logotipo, del Sitio Web le pertenecen a MRPRO. Quedan expresamente prohibidas la reproducción, distribución, transformación, comunicación pública, puesta a disposición o cualquier modo de utilización, de la totalidad o parte de los contenidos de titularidad de MRPRO, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización de MRPRO.

Contenido proporcionado por los Usuarios

Los Usuarios al proporcionarnos contenidos (mensajes, publicaciones, textos, archivos, imágenes, videos, entre otros) nos conceden una autorización o licencia no exclusiva, libre de pago de regalías, ilimitada e irrevocable sobre todos los derechos e intereses sobre el contenido, a fin de que MRPRO pueda utilizarlo, reproducirlo, modificarlo, crear trabajos derivados, editarlo, adaptarlo, distribuirlo, comercializarlo y ponerlo a disposición del público, a través de cualquier medio.

Enlaces a otros Sitios Web

MRPRO puede contener enlaces a otros sitios web lo cual no indica que sean de su propiedad o que estén encargado de su operación. MRPRO no será responsable por los contenidos, materiales, acciones y/o servicios prestados por los mismos, ni por daños o pérdidas ocasionadas por su uso. La presencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación o respaldo de MRPRO a dichas páginas y sus contenidos.

Cesión de los Términos y Condiciones

El Usuario autoriza expresamente la cesión de estos Términos y Condiciones y de su información personal en favor de cualquier persona que (i) quede obligada por estos Términos y Condiciones; y/o (ii) que sea el nuevo encargado del banco de datos que contenga su información personal.

Luego de producida la cesión, MRPRO no tendrá ninguna responsabilidad respecto a cualquier hecho que ocurra a partir de la fecha de la cesión. El nuevo responsable asumirá todas y cada una de las obligaciones de MRPRO establecidas en los presentes Términos y Condiciones y en la Política de Privacidad.

Denuncia

En el caso de que cualquier Usuario o tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito de cualquier contenido en el Sitio Web o de su utilización, deberá ponerse en contacto con MRPRO a través de info@mrpro.pe o bien a través de los datos de contacto indicados en el Sitio Web y en los presentes Términos de Uso, indicando siempre (i) los datos personales del reclamante (nombre, dirección, número de DNI, número de teléfono y dirección de correo electrónico) y (ii)

la supuesta actividad ilícita llevada a cabo en el Sitio Web y su motivación que revelen dicho carácter ilícito.

Divisibilidad

Si alguna de las condiciones de este Acuerdo resultara inaplicable por cualquier motivo, ello no afectará la validez de las otras condiciones.

Opiniones

Los Usuarios podrán registrar opiniones y comentarios relacionados a los servicios prestados por los proveedores como consecuencia del uso de la plataforma. MRPRO se reserva el derecho de publicar, extractar, resumir o abreviar el contenido de las opiniones realizadas por los Usuarios.

El Usuario se compromete a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros contenidos o comentarios u opiniones que, a título meramente indicativo y no exhaustivo:

- De cualquier forma sean contrarios, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto de la legislación vigente.
- Induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
- Induzcan, inciten o promuevan actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición.
- No tengan en cuenta los bienes o servicios desarrollados por el proveedor o comentarios que no tengan ningún valor cualitativo (por ejemplo, “el trabajo no se ha terminado todavía”).
- Incorporen, pongan a disposición o permitan acceder a productos, elementos, mensajes o servicios delictivos, violentos, ofensivos, nocivos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
- Induzcan o puedan inducir a terceros a un estado inaceptable de ansiedad o temor.
- Sean injuriosos, ofensivos o degradantes.
- No se correspondan con el trabajo desarrollado por el Profesional.
- Sean contrarios al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.

- Infrinjan la normativa dispuesta relativa al secreto de las comunicaciones.
- Sean relativos a la publicidad de sitios que sean competencia de la plataforma o sus anunciantes.
- Sean falsos o no se correspondan a la realidad.
- Se trate de publicidad ilícita, engañosa o desleal.
- Provoquen por sus características (tales como formato, extensión, etc.) dificultades en el normal funcionamiento de los servicios.

MRPRO se reserva el derecho de retirar de la plataforma todos aquellos comentarios y opiniones que no sean acordes con los presentes Términos de Uso. MRPRO en ningún caso se hace responsable de los contenidos u opiniones manifestadas por un Usuario en la plataforma.

El Usuario autoriza expresamente el almacenamiento de sus datos y la posibilidad de hacer estudios de marketing con ellos, para poder adecuar los servicios de MRPRO a su perfil personal. Además, MRPRO podrá ceder la Información Personal y la Información no Personal de los Clientes hasta a cuatro Profesionales con el objeto de que el Usuario reciba el servicio solicitado. MRPRO podrá conservar los datos de los usuarios aunque haya terminado toda relación comercial, por el tiempo necesario para cumplir con las obligaciones legales oportunas.

Libro de Reclamaciones

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, MRPRO pone a disposición del Usuario, que califique como consumidor bajo dicha normativa, un Libro de Reclamaciones virtual a fin de que éste pueda registrar sus quejas o reclamos formales sobre los servicios de MRPRO.

Quejas y Reclamos

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

Normales: Incidentes que no implican la detención total del servicio o que o comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.

Críticos: Incidentes que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo.

Fuerza Mayor

MRPRO no será responsable por el incumplimiento o la demora en el cumplimiento de sus obligaciones, si ello fuera causado por actos de guerra, hostilidad o sabotaje; actos de fuerza mayor; interrupciones de los servicios de telecomunicaciones, Internet o electricidad; restricciones gubernamentales o cualquier otro acontecimiento ajeno al control razonable de MRPRO.

Modificaciones

MRPRO se reserva el derecho de cambiar o actualizar estos Términos y Condiciones. Cualquier modificación, actualización o ampliación producida en los presentes Términos y Condiciones será inmediatamente publicada siendo responsabilidad del Usuarios revisar los Términos y Condiciones vigentes al momento de navegar por la plataforma. En caso de que el Usuario no estuviera de acuerdo con las modificaciones mencionadas, podrá optar por no hacer uso de los Servicios de MRPRO.

Ley Aplicable y Jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la Ley Peruana. En caso de discrepancia o controversia las partes se someten a la jurisdicción de los Jueces y Tribunales de la ciudad de Lima.