TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA TURNO.PRO Y CONTRATO MARCO DE INTERMEDIACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS INDEPENDIENTES

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, el "Contrato" o los "T&C") regulan el acceso, registro, intermediación y uso de la plataforma tecnológica denominada **TURNO.PRO** (en adelante, la "Plataforma"), de titularidad y operada comercialmente por la sociedad **INVERSIONES MER SpA**, Rol Único Tributario N° **77.969.919-6**, domiciliada para estos efectos en calle La Concepción N° 191, oficina 601, comuna de Providencia, Región Metropolitana, representada legalmente según personería que se acreditará en el sistema por quien suscribe digitalmente (en adelante, la "Administradora" o "Turno.Pro").

El registro, acceso, navegación, postulación, publicación y/o utilización de la Plataforma por parte de las Empresas Usuarias (en adelante, las "Empresas") y de los Profesionales Prestadores de Servicios (en adelante, los "Profesionales") constituye la manifestación libre, informada y expresa de consentimiento respecto de la totalidad de las cláusulas aquí estipuladas, celebrado por medios electrónicos al amparo de la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación. La aceptación se manifestará mediante la marcación expresa en la casilla dispuesta para tal efecto al momento de registrarse. La Plataforma registrará la versión aceptada, la fecha, hora y la dirección IP de la aceptación, y remitirá al usuario una copia en formato PDF de la versión aceptada a su correo electrónico registrado, la que constituye plena prueba del contenido aceptado. Cada versión quedará disponible en la Plataforma en un enlace permanente que la identificará por número y fecha.

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES

Para todos los efectos derivados del presente Contrato, las siguientes expresiones tendrán el significado unívoco que a continuación se consigna:

- **Plataforma / Turno.Pro:** Infraestructura informática, aplicaciones móviles, paneles web y servicios API administrados por Inversiones MER SpA, destinados a permitir el contacto y contratación directa junto a la coordinación operativa entre requerimientos de servicios de Empresas y ofertas de Profesionales independientes.
- **Empresa Usuaria (la "Empresa"):** Persona jurídica legalmente constituida en Chile que, en el desarrollo directo y exclusivo de su giro comercial, publica ofertas de Turnos de corta duración. (Comprenderá asimismo en el futuro a personas naturales con inicio de actividades en Primera Categoría habilitadas según la Cláusula Segunda).
- **Profesional:** Persona natural mayor de edad, con identidad validada por Turno.Pro y con inicio de actividades vigente en Segunda Categoría ante el Servicio de Impuestos Internos (SII), que ejecuta servicios de forma autónoma, sin subordinación ni dependencia, por cuenta propia y a su riesgo, para las Empresas que lo confirmen a través de la Plataforma.
- **Turno:** Unidad temporal y funcional específica de prestación de servicios de corta duración (urgente o regular), debidamente singularizada por la Empresa en cuanto a rol, funciones, establecimiento/sucursal, fecha, horario de inicio y fin, y el monto líquido

pactado. Comprende asimismo las condiciones adicionales que la Empresa informe al publicar su oferta (beneficios, requisitos e uniforme).

- **Matching:** Perfeccionamiento del acuerdo directo de prestación de servicios entre la Empresa y el Profesional, originado en el acto en que la Empresa confirma a un postulante específico a través de la Plataforma.
- **Check-in / Check-out:** Hitos técnicos y cronológicos registrados en la Plataforma mediante el código QR del Turno (o su código alfanumérico) que constatan, respectivamente, el inicio material de la prestación en el establecimiento y su término, destinados exclusivamente al cómputo de la obligación de pago. Se entiende también por Check-out el registrado por el sistema conforme a la cláusula 8.3.
- **No-Show:** Inasistencia total o abandono injustificado del Profesional respecto de un Turno confirmado, o su cancelación con menos de dos (2) horas de anticipación al inicio del Turno, conforme a la cláusula decimotercera.
- **Proveedor de Servicios de Pago (PSP):** Entidad procesadora de pagos regulada, que prestan el servicio Mercado Pago en Chile conforme a sus términos y condiciones (Mercado Pago Operadora S.A. y Mercado Pago Emisora S.A.) (o la sociedad que legalmente la suceda), que opera bajo la modalidad técnica de split de pagos.
- **Anexo de Tarifas:** Instrumento complementario publicado en la Plataforma que fija el porcentaje de comisión de Turno.Pro, sus categorías por volumen, los cargos por cancelación y los plazos operativos, sujeto a las condiciones reguladas en la Cláusula Quinta.
- **Reserva:** Autorización de retención de cupo en la tarjeta de crédito registrada de la Empresa por el Total del Turno, sin cobro, conforme a la Cláusula Sexta.
- **Validación:** Aprobación del Turno por la Empresa, expresa o por el solo transcurso del plazo, o la resolución de una disputa, que habilita la captura de la Reserva y el reparto de los fondos.
- **Favorito:** Profesional que la Empresa marca como tal para volver a contratarlo, con los efectos de las cláusulas 4.4 y Quinta.
- **Confiabilidad:** Indicador que la Plataforma calcula a partir del historial objetivo del Profesional (turnos completados, cancelaciones e inasistencias) y que las Empresas ven al evaluar postulaciones.
- **Operaciones:** Equipo de Turno.Pro a cargo de la verificación de usuarios, el soporte, las incidencias y las disputas.
- **Política de Privacidad:** Documento que regula el tratamiento de datos personales en la Plataforma y forma parte integrante de estos T&C.
- **Día Hábil:** Cualquier día de lunes a viernes que no sea feriado legal en Chile. Los plazos expresados en horas son horas corridas.

CLÁUSULA SEGUNDA: ÁMBITO B2B, NATURALEZA COMERCIAL Y CALIDAD DE LOS USUARIOS

2.1. Calidad Exclusiva de Personas Jurídicas: La Plataforma se reserva de forma estricta y exclusiva a **personas jurídicas** formalmente constituidas bajo la legislación chilena, que contraten la prestación de servicios para el directo desarrollo de su giro y actividad económica, y que se encuentren legalmente obligadas a retener el impuesto a la renta correspondiente a boletas de honorarios de Segunda Categoría, conforme al artículo 74 N° 2 de la Ley sobre Impuesto a la Renta (Decreto Ley N° 824). Quedan total y permanentemente excluidas las personas naturales sin giro y cualquier persona que pretenda contratar con fines domésticos, familiares o de consumo personal.

2.2. Reserva para Personas Naturales con Giro: Turno.Pro se reserva la facultad de admitir a futuro como Empresas Usuarias a personas naturales con inicio de actividades vigente en Primera Categoría ante el SII, siempre que contraten para su actividad comercial y asuman las mismas obligaciones de retención legal del impuesto a la renta, sin necesidad de reformar estos T&C.

2.3. Garantía de Uso Comercial: La Empresa declara y garantiza que: (a) Contrata los servicios a través de la Plataforma exclusivamente para el desarrollo de su giro y como parte de su actividad comercial; (b) No actúa en calidad de consumidor o destinatario final respecto de los servicios intermedios ni de la labor del Profesional; c) El incumplimiento de esta garantía facultará a Turno.Pro a terminar de inmediato los turnos asociados y suspender o cerrar la cuenta infractora.

2.4. Verificación de la Empresa: La Empresa debe completar la verificación que la Plataforma exige: cédula de identidad del representante legal, e-RUT, certificado de estatutos actualizado y/o copia de inscripción social con vigencia (con antigüedad no superior a treinta días) y certificado de antecedentes laborales y previsionales (F30) de la Dirección del Trabajo, todos en formato PDF. Turno.Pro cotejará los antecedentes y aprobará la cuenta de forma automática o mediante revisión de Operaciones, pudiendo requerir documentos adicionales o actualizados en cualquier momento. La cuenta no puede publicar Turnos mientras no esté verificada.

2.5. Representante y Facultades: La persona que registra la Empresa declara ser su representante legal o contar con facultades suficientes para obligarla, acepta en su nombre estos T&C, la Política de Privacidad y el Anexo de Tarifas, y responde de la veracidad de los datos y documentos aportados. La Empresa puede habilitar sucursales bajo su cuenta, y será responsable de todo lo que se efectúe con ellas.

CLÁUSULA TERCERA: NATURALEZA DE LA INTERMEDIACIÓN E INDEPENDENCIA DE LAS PARTES

Turno.Pro presta a las Empresas y a los Profesionales un servicio de intermediación tecnológica: publica los Turnos que las Empresas definen, ordena las postulaciones y los Turnos según compatibilidad, verifica la identidad de los usuarios y los documentos de las Empresas, registra los hitos de cada Turno e instruye al PSP la captura y el reparto de los fondos. Turno.Pro no selecciona ni asigna Profesionales, no fija el monto de los Turnos, no dirige, organiza ni supervisa la prestación de los servicios, no es parte del contrato que se

perfecciona entre la Empresa y el Profesional, no es empleador de ninguno de ellos y no ofrece trabajadores a disposición de las Empresas. En ese marco:

3.1. Inexistencia de Vínculo Laboral Común: El Profesional prestará sus servicios como trabajador independiente. La aceptación y ejecución de un Turno no confiere a la Empresa ni a Turno.Pro potestad de mando, disciplinaria ni de dirección laboral bajo subordinación y dependencia. Las condiciones del Turno (funciones del cargo, horario, lugar, uniforme y normas de higiene y seguridad del establecimiento) son los términos del servicio contratado, y la Empresa solo coordinará su ejecución en lo necesario para la prestación, sin que ello constituya subordinación.

3.2. Autonomía: El Profesional conserva en todo momento el derecho a conectarse a la Plataforma, postular a los turnos que estime pertinentes y retirar sus postulaciones no confirmadas. No está obligado a conectarse, a postular ni a aceptar Turno alguno, y la no postulación no tiene consecuencia alguna.

3.3. Multiactividad y Medios Propios: El Profesional carece de exclusividad frente a la Plataforma y las Empresas Usuarias, pudiendo prestar servicios para otros terceros. Ejecutará sus labores con sus conocimientos y medios personales, sin perjuicio de observar las reglas mínimas de inocuidad y seguridad aplicables al establecimiento de la Empresa.

3.4. Uso Recurrente e Indemnidad: La Empresa reconoce que la contratación reiterada y continua de un mismo Profesional en condiciones de subordinación y dependencia podría dar lugar a que se califique una relación laboral entre ambos, cuestión ajena a Turno.Pro y de exclusiva responsabilidad de la Empresa. La Empresa mantendrá indemne a Turno.Pro respecto de toda multa, cotización, remuneración, indemnización o reclamo que derive de la calificación de sus relaciones con los Profesionales o del incumplimiento de sus obligaciones como contratante.

CLÁUSULA CUARTA: FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO Y FLUJO OPERATIVO

El perfeccionamiento de los acuerdos se regirá por las siguientes fases sucesivas y preclusivas:

4.1. Publicación del Turno: La Empresa publica en la Plataforma el requerimiento, especificando de forma taxativa: cargo/función, fecha de inicio y término, horarios, dirección exacta de la sucursal o establecimiento y el *monto líquido* que percibirá el Profesional. La publicación no genera reserva de fondos ni cobro financiero alguno. La Empresa define la duración del Turno, que no puede exceder diez (10) horas de servicio, y puede incluir en su oferta un intervalo de pausa de hasta sesenta (60) minutos, que no forma parte del servicio contratado ni del monto líquido; la Plataforma sugiere una pausa de treinta (30) minutos en Turnos de más de cuatro horas y media, sin imponerla. El monto líquido se calculará sobre las horas de servicio del Turno.

4.2. Postulación del Profesional: El Profesional, habiendo superado la verificación manual de su identidad, postula voluntariamente al Turno. Su postulación constituye una oferta vinculante sujeta a condición suspensiva: queda obligado si la Empresa lo confirma. El Profesional puede retirar su postulación de forma libre, unilateral y sin costo ni consecuencia alguna mientras no haya sido confirmado.

4.3. Confirmación (Match) y Perfeccionamiento Contractual: La Empresa revisa a los postulantes y confirma a uno de ellos. Dicha confirmación constituye el *match* y perfecciona de manera directa el contrato de prestación de servicios entre la Empresa y el Profesional. **Turno.Pro no es parte de dicho contrato**. Ambas partes reciben confirmación inmediata vía correo electrónico, con el desglose económico del Turno en el cuerpo del correo y como comprobante adjunto, y con la indicación de la versión de estos T&C que rige el Turno y el enlace permanente a su texto, y la Plataforma almacena el registro cronológico del acto.

4.4. Reglas Especiales de Asignación:

- **Favoritos:** La Empresa podrá catalogar como favoritos a Profesionales con los que desee volver a contratar. Al marcar a un Profesional como Favorito, la Empresa autoriza que, si este postula a un Turno suyo, el match y la Reserva operen de forma automática e inmediata con su tarjeta registrada, aplicándose la comisión reducida establecida en el Anexo de Tarifas, y que dicha tarjeta quede asociada a ese Profesional en el PSP conforme a la cláusula 6.1. La Empresa podrá, además, ofrecer primero el Turno a sus Favoritos durante una ventana breve, fijada en el Anexo de Tarifas, antes de abrirlo a toda la red, salvo en Turnos urgentes.
- **Turnos Superpuestos:** El Profesional podrá postular a turnos concurrentes en un mismo horario; sin embargo, una vez confirmado en uno de ellos no podrá ser confirmado en otro que se superponga, y sus demás postulaciones a ese horario quedarán sin efecto.

4.5. Orden por Compatibilidad: La Plataforma ordenará para la Empresa las postulaciones y para el Profesional los Turnos, según un puntaje de compatibilidad que considera el cargo, las zonas y la disponibilidad declaradas por el Profesional, su confiabilidad, las evaluaciones que ha recibido, su experiencia en la Plataforma y su historial con esa Empresa, incluido si es su Favorito. Los criterios generales son los indicados en esta cláusula y en la Política de Privacidad. El orden es una sugerencia: la decisión de confirmar es siempre de la Empresa y la de postular, siempre del Profesional.

4.6. Series de Turnos: Cuando la Empresa publica varios cupos para un mismo horario, cada cupo constituye un Turno independiente, con su propio Profesional, Reserva y código QR.

4.7. Aviso de Carga Horaria: Cuando una postulación hace que los Turnos confirmados del Profesional superen doce (12) horas de servicio, descontada la pausa, dentro de un período de veinticuatro (24) horas consecutivas, la Plataforma se lo advierte antes de postular, indicando el total de horas que realizaría. La advertencia es solo informativa: la decisión de postular es siempre del Profesional, y la Plataforma no limita ni organiza la cantidad de Turnos que este toma, dentro o fuera de ella.

CLÁUSULA QUINTA: COMISIÓN DE TURNO.PRO, ANEXO DE TARIFAS Y CONTROL DE NO ABUSIVIDAD

5.1. Sujeto Pasivo de la Comisión: La comisión por los servicios de intermediación tecnológica prestados por Turno.Pro es de **cargo exclusivo de la Empresa Usuaria**. Dicha comisión es adicional por sobre el monto líquido publicado del Profesional y en ningún caso se descontará del valor que este deba percibir.

5.2. Determinación de la Comisión: La comisión se calculará como un porcentaje sobre el monto líquido del turno, al cual se adicionará el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente. La comisión aplicable a cada Turno se determina al momento de la confirmación, según la categoría de la Empresa y si el Profesional es Favorito, conforme a la cláusula 5.4, y no varía después. Inversiones MER SpA emitirá a la Empresa la respectiva Factura Electrónica afecta a IVA por este concepto, por cada Turno o de forma consolidada por período mensual, siempre dentro del mismo período tributario en que la comisión se perciba.

5.3. Anexo de Tarifas y Mecanismo No Abusivo de Modificación: El porcentaje de comisión se encuentra detallado en el *Anexo de Tarifas*, accesible en la Plataforma. Turno.Pro se reserva la facultad de modificar periódicamente dicho anexo, rigiéndose estrictamente por las siguientes condiciones de validez para precaver cláusulas abusivas conforme al artículo 16 de la Ley N° 19.496 y la Ley N° 20.416:

- **Aviso Previo Vinculante:** Toda modificación al Anexo de Tarifas será notificada a la Empresa con a lo menos **quince (15) días corridos de anticipación** a su entrada en vigencia, mediante correo electrónico a la casilla registrada y notificación destacada en la Plataforma.
- **Vigencia Exclusiva para Turnos Futuros:** La nueva tarifa regirá única y exclusivamente para los Turnos que se publiquen con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia del nuevo anexo. Los turnos ya publicados o confirmados mantendrán la tarifa vigente al momento de su publicación.
- **Consentimiento Expreso en cada Turno:** Al momento de publicar un nuevo Turno, la Plataforma exhibirá a la Empresa el desglose detallado (monto líquido del profesional, porcentaje y monto de comisión, IVA y total estimado), debiendo la Empresa aceptar expresamente dicho valor para completar la publicación. Si la Empresa no estuviere conforme con la nueva tarifa, podrá abstenerse de publicar nuevos turnos y cerrar su cuenta sin penalidad alguna.

5.4. Categorías por Volumen: El Anexo de Tarifas contempla categorías de Empresa según el número de Turnos terminados y aprobados en el mes calendario anterior, sumando todas sus sucursales, que reducen tanto la comisión general como la de Favoritos. La categoría se determina el día 1 de cada mes; una Empresa nueva pertenece a la categoría base. La Plataforma informa a la Empresa su categoría vigente, sus comisiones y lo que le falta para alcanzar la siguiente.

5.5. Devengo: La comisión se devenga con la Validación del Turno o con la captura que corresponda por cancelación conforme a la cláusula decimotercera, en la misma proporción del monto capturado.

CLÁUSULA SEXTA: RESERVA EN TARJETA Y REGLAS DE RENOVACIÓN

6.1. Oportunidad de la Reserva: La reserva no nace con la publicación ni con la postulación. La Empresa registra una sola vez su tarjeta de crédito en la bóveda de datos de tarjeta de un proveedor certificado bajo el estándar PCI DSS contratado por Turno.Pro, y autoriza a Turno.Pro a utilizarla, a través del PSP, para constituir la Reserva de cada Turno que confirme. Como el PSP registra la tarjeta a nombre de cada Profesional que cobra, la Empresa acepta, al

confirmar por primera vez a un Profesional o al marcarlo como Favorito, que su tarjeta vigente quede registrada en el PSP asociada a ese Profesional para las Reservas de los Turnos con él. Al momento de la confirmación (match), la Plataforma solicita a la tarjeta registrada una autorización de retención de cupo por el Total del Turno (monto líquido del Profesional + comisión de Turno.Pro + IVA). Si la tarjeta aprueba la reserva, se consolida el match; si es rechazada, no hay match y el turno permanece abierto. Antes de confirmar, la Plataforma informa a la Empresa el monto exacto que se reservará, con el desglose de comisión e IVA. Turno.Pro no almacena el número ni el código de seguridad de la tarjeta. Turno.Pro podrá habilitar otros medios de pago, lo que informará en el Anexo de Tarifas.

6.2. Vigencia y Renovación Automática de la Reserva: La Empresa reconoce que las reservas en tarjeta a través de Mercado Pago caducan técnicamente en el plazo que fija el PSP. La Empresa autoriza a Turno.Pro y al PSP a renovar y repetir automáticamente dicha reserva por idéntico monto antes de su vencimiento, utilizando la tarjeta registrada y sin su intervención, las veces que fuere necesario hasta la Validación del Turno, incluido el tiempo en que una disputa se encuentre pendiente, y con la anticipación necesaria para que la Reserva cubra el Turno y su plazo de validación. Mientras una disputa esté pendiente, Operaciones procurará resolverla antes del vencimiento de la Reserva.

6.3. Fallas en la Renovación y Desafectación del Profesional: Si la renovación de la Reserva fallare, la Plataforma notificará de inmediato a la Empresa para que libere cupo o reemplace la tarjeta antes de que expire la reserva vigente. Si la Empresa no regulariza el medio de pago antes de dicho vencimiento, el Turno se liberará automáticamente por causa imputable a la Empresa, quedando el match sin efecto. En tal caso, el Profesional quedará liberado de inmediato para tomar otros turnos, sin afectación de su calificación ni responsabilidad alguna, garantizando que jamás prestará servicios sin un respaldo financiero debidamente aprovisionado. Si la Reserva venciere con el Turno ya iniciado, en revisión o en disputa, se aplicará la cláusula 6.5.

6.4. Captura de la Reserva: La Reserva solo se captura en los casos previstos en estos T&C: la Validación del Turno, la cancelación con cargo conforme a la cláusula decimotercera y la resolución de una disputa. Fuera de esos casos, la Reserva se libera sin cargo.

6.5. Falla de la Captura: Si la captura fallare por causa imputable a la Empresa (tarjeta cancelada, bloqueada o sin cupo, o Reserva vencida conforme a la cláusula 6.3) una vez validado el Turno o devengado un cargo, la obligación de pago subsiste: la Empresa deberá pagar el Turno dentro de tres (3) días hábiles a través de la Plataforma, mediante una nueva Reserva y captura con su tarjeta, que el PSP reparte conforme a la cláusula 7.3; si ello no fuere posible, deberá pagar el monto líquido directamente al Profesional y la comisión más IVA a Turno.Pro, acreditándolo en la Plataforma. Mientras no lo haga, Turno.Pro podrá suspender su cuenta, y la Empresa quedará marcada con una cancelación tardía para efectos de su reputación.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CONEXIÓN A MERCADO PAGO, SPLIT Y MANDATO MERCANTIL

7.1. Conexión de Cuentas Mercado Pago: Como condición indispensable de uso, cada Profesional deberá poseer o abrir su propia cuenta en Mercado Pago, aceptar sus términos de servicio y vincular dicha cuenta a la aplicación de Turno.Pro mediante el protocolo de

autorización seguro provisto en la Plataforma. La cuenta debe estar a nombre del propio Profesional, con el mismo RUT verificado en la Plataforma; no se admiten cuentas de terceros, lo que el Profesional declara al conectarla y Turno.Pro podrá verificar con los datos que el PSP entregue. Mientras la cuenta no esté conectada, el Profesional no puede postular ni ser confirmado. Si el Profesional desconecta su cuenta o revoca la autorización teniendo Turnos confirmados que aún no se inician, estos se entienden cancelados por el Profesional conforme a la cláusula 13.2; los Turnos ya iniciados, en revisión, en disputa o validados mantienen su Reserva y se capturan y liquidan cuando el Profesional vuelva a conectar su cuenta, dentro de la vigencia de la Reserva, sin que Turno.Pro deba pagarlos por otro medio.

7.2. Contratación Corporativa de Turno.Pro: Inversiones MER SpA es la entidad jurídica que contrata con Mercado Pago para habilitar la modalidad de *Split de Marketplace*, cobrando y facturando su comisión con cargo a la Empresa. Turno.Pro podrá ceder su posición contractual, el mandato de la cláusula 7.3 y la operación de la Plataforma a una sociedad relacionada, avisando a los usuarios con quince (15) días de anticipación; si ello requiere una nueva aplicación ante el PSP, el Profesional deberá autorizar nuevamente la conexión de su cuenta para seguir recibiendo pagos.

7.3. Mandato Mercantil Irrevocable del Profesional: En virtud de los artículos 233 y siguientes y 241 del Código de Comercio, el Profesional confiere por este acto un **mandato mercantil irrevocable** a favor de Turno.Pro en los términos del Mandato Mercantil de Cobro, Liquidación e Instrucción de Entrega publicado en la Plataforma, que forma parte integrante de estos T&C, para que, verificada la validación del Turno o producido cualquier otro evento de captura previsto en estos T&C:

- Instruya al PSP la captura de el cobro reservado en la tarjeta de la Empresa.
- Instruya al PSP el reparto de los fondos en split, de modo que este transfiera el 100% del monto líquido pactado a la cuenta Mercado Pago del Profesional, y transfiera la comisión más IVA a la cuenta de Inversiones MER SpA.

La autorización que el Profesional otorga al PSP al conectar su cuenta a la aplicación de Turno.Pro es el instrumento por el cual el PSP ejecuta dichas instrucciones; la relación entre el Profesional y el PSP se rige por los términos y condiciones de este último.

7.4. Imputación Tributaria y Absorción de Costos del PSP: Las partes declaran de forma expresa que, de los montos totales capturados a la Empresa, **únicamente el monto líquido publicado y transferido constituye haber o ingreso del Profesional**. La comisión (más su IVA) corresponde íntegramente a Turno.Pro. A su vez, **Turno.Pro asume en su totalidad la tarifa o costo por procesamiento cobrado por Mercado Pago** respecto del split, no traspasando dicho costo al Profesional. El Profesional reconoce que, por la mecánica técnica del split, el PSP registra el cobro total en su cuenta y descuenta de él la comisión de Turno.Pro y, según la configuración que el PSP aplique, su tarifa de procesamiento, que Turno.Pro compensa reduciendo su comisión en el mismo monto o paga directamente al PSP; en ambos casos el Profesional recibe siempre e íntegramente el monto líquido publicado.

7.5. Ausencia de Custodia e Inoponibilidad de Fallas del PSP: Turno.Pro nunca recibe, custodia ni tiene posesión de los fondos del Profesional; el dinero se traspasa de la tarjeta de la Empresa a la cuenta Mercado Pago del prestador. En consecuencia, cualquier error técnico,

caída de servicio, indisponibilidad transitoria o suspensión de fondos originada en Mercado Pago será **inoponible a Turno.Pro**, limitándose la responsabilidad de esta última a la emisión fidedigna de las órdenes informáticas de split, sin perjuicio de su responsabilidad por los errores de sus propias instrucciones. Ante una falla del PSP, Turno.Pro entregará a la Empresa o al Profesional que lo solicite, el comprobante técnico de la instrucción emitida y de la respuesta del PSP.

7.6. Reembolsos y Contracargos posteriores a la Captura: Capturada la Reserva, ningún reembolso a la Empresa opera de forma automática: solo Operaciones podrá instruirlo al PSP cuando acredite un error de la Plataforma o una incidencia que lo justifique conforme a estos T&C. El reembolso se ejecuta a través del PSP: Turno.Pro devuelve la parte de su comisión que corresponda y la parte del monto líquido se reembolsa desde la cuenta Mercado Pago del Profesional, lo que este autoriza en el Mandato; si dicha cuenta no tuviere saldo suficiente, el Profesional deberá reponerlo dentro de tres (3) Días Hábiles desde el aviso de Operaciones, y mientras no lo haga Turno.Pro podrá suspender su cuenta para postular a nuevos Turnos. Los contracargos que el emisor de la tarjeta de la Empresa imponga sobre un Turno ya capturado se tratan de la misma forma, previa gestión de Turno.Pro ante el PSP con los registros del Turno. Turno.Pro informará a ambas partes de cada reembolso o contracargo y de su resultado. La devolución que corresponda a Turno.Pro, incluida la parte del monto líquido que asuma por cuenta del Profesional, se hará efectiva mediante un crédito aplicable a la comisión de los siguientes Turnos de la Empresa en la Plataforma, lo que la Empresa acepta como forma de restitución.

CLÁUSULA OCTAVA: CHECK-IN, CHECK-OUT Y REGLA DE PAGO ÍNTEGRO

8.1. Check-in como Evidencia de Inicio para Pago: El día del Turno, el Profesional registrará su llegada escaneando el código QR individual de ese turno que le exhibirá la Empresa o ingresando el código alfanumérico asociado a dicho QR. Las partes convienen que el check-in **no constituye control de jornada ni de subordinación**, sino la evidencia material del inicio de la prestación que opera como condición objetiva para efectos de cobro. Se hace presente que el registro lo realizan las partes, la Empresa al exhibir el código y el Profesional al escanearlo, y por tanto Turno.Pro solo lo almacena como evidencia para la correspondiente liquidación.

8.2. Regla de Pago Íntegro tras el Check-in: Desde el momento en que se efectúa el Check-in rige de pleno derecho la regla de *pago íntegro*: si la Empresa decidiese cancelar el turno o liberar al Profesional anticipadamente tras el check-in, el Profesional percibirá la totalidad del monto líquido pactado, debiendo capturarse y entregarse los fondos correspondientes sin descuento.

8.3. Check-out: Al concluir la prestación, el Profesional registrará su salida en la aplicación escaneando el mismo código QR del Turno o ingresando su código, marcando el inicio del plazo de validación. Si el Profesional no registra su salida, el sistema la registrará automáticamente dos (2) horas después de la hora de término publicada, lo informará a ambas partes y desde ese momento correrá el plazo de validación.

8.4. Obligaciones de la Empresa en el Local: La Empresa debe exhibir el código QR del Turno al Profesional a su llegada y a su salida, recibirlo en el horario publicado y permitirle

prestar el servicio en las condiciones del Turno. Si la Empresa no exhibe el QR o impide el registro, el Profesional lo informará de inmediato mediante la función «Reportar un problema», y Operaciones podrá registrar el hito con los antecedentes disponibles; en tal caso el Profesional no incurre en No-Show. Si el Profesional se presenta y la Empresa no le permite prestar el servicio sin causa imputable a él, se aplicará la regla de pago íntegro de la cláusula 8.2, previa verificación de Operaciones.

8.5. Inasistencia: Si el Profesional no registra su Check-in dentro de los quince (15) minutos siguientes a la hora de inicio publicada, la Empresa puede cerrar el Turno por inasistencia; en ese caso la Reserva se libera sin cargo para la Empresa, esta puede republicarlo con carácter urgente y el Profesional queda sujeto a la cláusula 11.2, salvo justificación aceptada por Operaciones.

CLÁUSULA NOVENA: VALIDACIÓN DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE DISPUTA

9.1. Plazo de Validación: Concluido el Check-out, la Empresa cuenta con un plazo fatal de **dos (2) horas corridas. Si el Check-out se registra entre las 23:00 y las 07:00 horas, el plazo se extiende hasta las 09:00 horas de la mañana siguiente, sea o no día hábil,** para pronunciarse sobre el turno. Dentro de este plazo, la Empresa podrá:

- **Aprobar:** Mercado Pago captura la reserva y reparte de inmediato los fondos.
- **No hacer nada (Aprobación Automática):** Vencido el plazo indicado sin manifestación de la Empresa, el turno se tendrá por aprobado pura y simplemente, capturándose y repartiéndose el pago de inmediato. Con ello se garantiza certeza en la oportuna percepción de los honorarios del Profesional.
- **Objetar (Apertura de Disputa):** Si la Empresa sostiene fundadamente que el servicio no se prestó o se prestó de modo sustancialmente incompleto, podrá abrir una disputa formal dentro del plazo indicado. Expirado el plazo, el turno no podrá ser objetado en la Plataforma.

Los plazos de esta cláusula son configurables por Turno.Pro y se publican en el Anexo de Tarifas. La Empresa ve en la Plataforma la hora límite para pronunciarse y el Profesional ve su Turno «en revisión» hasta esa hora.

9.2. Encuadre y Garantías del Procedimiento de Disputa:

- **Calidad de Turno.Pro:** Al tramitar una disputa, Turno.Pro no ejerce jurisdicción ni facultades laborales, actuando exclusivamente como *mandatario técnico y liquidador operativo contractual* facultado por las partes al tenor de los artículos 1545 y 1546 del Código Civil para resolver el destino técnico de la reserva bancaria retenida.
- **Garantía de Audiencia:** Recibida la objeción, el cobro permanecerá bloqueado y la Reserva se mantendrá vigente, y se le conferirá la opción al Profesional por un plazo de **doce (12) horas corridas** para presentar sus descargos y antecedentes a través de la aplicación.
- **Resolución Operativa:** El equipo de Operaciones de Turno.Pro resolverá en un plazo máximo de **dos (2) Días Hábiles siguientes a la apertura de la disputa (hasta las 23:59 horas del segundo de ellos), una vez vencido el plazo de descargos o presentados**

estos, con el mérito de los descargos y los registros tecnológicos (horas de check-in, check-out), adoptando una de tres salidas: (a) *Pago Total* al Profesional; (b) Pago Parcial, que se calcula únicamente con la tarifa horaria del Turno sobre las horas de servicio registradas entre el Check-in y el Check-out, o las que acrediten los registros de la Plataforma, sin otra deducción para el Profesional, pagando la Empresa además la comisión de Turno.Pro más IVA en la misma proporción conforme a la cláusula 5.5; o (c) Anulación del Cobro a la Empresa, solo si no existe Check-in o se acredita el incumplimiento total del Profesional. Operaciones aplica estos parámetros y no puede fijar un monto distinto. Operaciones determinará, además, si la anulación se computa como No-Show y afecta la Confiabilidad del Profesional, lo que por defecto no ocurre. Ambas partes son notificadas de la apertura y de la resolución de la disputa, y el Profesional conoce en todo momento la razón por la cual su pago está detenido.

- **Reserva Jurisdiccional:** La resolución técnica de Turno.Pro agota exclusivamente el split dentro de la Plataforma, quedando a salvo el derecho de cualquiera de las partes de perseguir indemnizaciones o acciones ordinarias ante los tribunales correspondientes.
- **Incidencias Posteriores:** Expirado el plazo de objeción, la Empresa podrá igualmente reportar incidencias del Turno, que Operaciones registrará para efectos de la reputación de las partes, sin que ello suspenda ni revierta el pago.

CLÁUSULA DÉCIMA: RÉGIMEN TRIBUTARIO Y BOLETAS DE HONORARIOS ELECTRÓNICAS

10.1. Independencia y Declaración Tributaria del Profesional: El Profesional presta servicios como trabajador independiente. Por el presente acto declara bajo juramento que cuenta con iniciación de actividades vigente en Segunda Categoría ante el SII, o se obliga formalmente a tramitarla antes de ejecutar su primer turno.

10.2. Emisión Exclusiva de Boletas por Fuera de la Plataforma: El Profesional se obliga a emitir a la Empresa una Boleta de Honorarios Electrónica por cada turno ejecutado, por el valor **bruto** respectivo (esto es, el monto cuyo líquido, descontada la retención legal, equivale al monto publicado), dentro del plazo fatal de **cuarenta y ocho (48) horas** corridas contadas desde la validación del turno, y en todo caso antes del cierre del mes calendario. Dicha boleta se tramita directamente en la plataforma del SII entre Profesional y Empresa. Turno.Pro no emite, no recibe, no revisa ni gestiona dichas boletas.

10.3. Retención y Pago Exclusivo de la Empresa: Conforme al artículo 74 N° 2 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, toda Empresa Usuaria asume de forma privativa la obligación de retener el impuesto respectivo sobre el monto bruto, declararlo y enterarlo en arcas fiscales en su correspondiente Formulario 29. La Empresa paga a través de la Plataforma únicamente el monto líquido y regulariza directamente con el Profesional la boleta y la retención sobre el monto bruto. Turno.Pro jamás exhibe, retiene ni responde por dichos impuestos.

10.4. Omisión de la Boleta: El incumplimiento del Profesional en la emisión de la boleta dentro de plazo, informado por la Empresa a soporte, facultará a Turno.Pro para suspender preventivamente su cuenta para postular a nuevos turnos hasta la acreditación de la emisión ante soporte. Sin perjuicio de lo anterior, la Plataforma genera por cada Turno pagado un Comprobante de Liquidación, disponible para la Empresa y el Profesional en sus cuentas, que

deja constancia de la identidad de las partes, la fecha y el servicio del Turno, el monto líquido efectivamente transferido al Profesional a través del PSP y la referencia de la operación, como antecedente de la efectividad del gasto para fines contables y tributarios de la Empresa. Dicho comprobante no reemplaza la boleta de honorarios ni la retención que corresponden conforme a esta cláusula; si el Profesional no emite su boleta, la Empresa podrá emitir la boleta de prestación de servicios de terceros ante el SII conforme a la normativa vigente.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: CONFIABILIDAD, EVALUACIONES Y CONSECUENCIAS DEL NO-SHOW

11.1. Seguridad en el Establecimiento: La Empresa es responsable de las condiciones de higiene y seguridad de su establecimiento respecto de toda persona que preste servicios en él. Turno.Pro no contrata seguros por cuenta de los usuarios; cada uno es responsable de la cobertura de sus propios riesgos. Los accidentes que el Profesional sufra con ocasión de un Turno, incluidos los de su traslado, se rigen por el seguro social de la Ley N° 16.744 en la medida en que el Profesional cotice como trabajador independiente en su declaración anual de impuestos, cobertura que es de su exclusiva responsabilidad mantener. Turno.Pro pone a disposición de los usuarios, en la Plataforma, orientaciones básicas de seguridad e higiene para la prestación de servicios en establecimientos de hospitality. Sin perjuicio de lo anterior, Turno.Pro podrá contratar y mantener, sin que ello constituya una obligación ni altere la naturaleza de su intermediación, una póliza colectiva de seguro de accidentes personales que cubra a los Profesionales durante los Turnos y en sus trayectos directos, cuyas condiciones y vigencia se informarán en la Plataforma.

11.2. Medidas ante No-Show: La inasistencia injustificada del Profesional o la cancelación intempestiva (esto es, el No-Show definido en la cláusula primera) tendrá, dentro de cada período de doce (12) meses, los siguientes efectos: (a) el primer No-Show produce un aviso y la reducción de la Confiabilidad, que la Plataforma registra de forma automática; (b) ante el segundo, el área de Operaciones podrá suspender por quince (15) días la postulación a Turnos urgentes; (c) ante el tercero, el área de Operaciones podrá poner término a la cuenta por incumplimiento reiterado, conforme a la cláusula 14.1. Las medidas (b) y (c) las decide el área de Operaciones con el mérito de la justificación del Profesional. El Profesional puede presentar su justificación a Operaciones dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes al cierre por inasistencia o a la cancelación; el No-Show justificado (por ejemplo, con un certificado médico) no se computa para la aplicación de estas medidas. Estas medidas son consecuencias contractuales del incumplimiento de un servicio comprometido y no constituyen potestad disciplinaria.

11.3. Confiabilidad: La Plataforma calcula la Confiabilidad del Profesional a partir de hechos objetivos registrados (Turnos completados, cancelaciones, inasistencias y las resoluciones de disputa que Operaciones decida imputarle) y la muestra a las Empresas junto a cada postulación. Del mismo modo, las Empresas tienen indicadores visibles para los Profesionales (cancelaciones tardías y evaluaciones recibidas).

11.4. Evaluaciones: Al registrar su salida, el Profesional puede evaluar a la Empresa; al validar el Turno, la Empresa puede evaluar al Profesional. Ambas evaluaciones son voluntarias; los promedios se muestran a partir de tres (3) evaluaciones y los comentarios solo los ve la parte

evaluada y Operaciones. Las evaluaciones son datos personales sujetos a la Política de Privacidad.

11.5. Reportes de Incidencias: Cualquiera de las partes puede reportar incidencias de un Turno mediante la función «Reportar un problema». Todo reporte llega a una persona de Operaciones, se registra con su tipo y recibe respuesta por la Plataforma y por correo electrónico. Reportar una incidencia de buena fe nunca perjudica a quien reporta.

CLÁUSULA DUODÉCIMA: CUMPLIMIENTO NORMATIVO (ÓRDENES DE AUTORIDAD Y UAF)

12.1. Órdenes Judiciales y Administrativas: Turno.Pro dará cumplimiento a las órdenes de autoridad que le sean notificadas, en la medida de sus facultades y de la información que administra. Turno.Pro no paga los honorarios del Profesional ni custodia sus fondos, por lo que las retenciones judiciales que recaigan sobre dichos honorarios corresponden a quien los paga.

12.2. Prevención de Lavado de Activos (Ley N° 19.913): Las partes declaran la licitud de sus fondos y su apego irrestricto a los estándares de la Unidad de Análisis Financiero.

CLÁUSULA DECIMOTERCERA: CANCELACIONES

13.1. Cancelación por la Empresa: La Empresa puede cancelar un Turno confirmado desde la Plataforma, indicando el motivo de una lista predefinida (en el texto libre que agregue al motivo «Otro» solo lo conocerá el área de Operaciones). Los efectos, según la anticipación respecto de la hora de inicio publicada, son los que fija el Anexo de Tarifas, actualmente: (a) con veinticuatro (24) horas o más: sin cargo, y la Reserva se libera íntegra; (b) con menos de veinticuatro (24) horas: se captura el treinta por ciento (30 %) del Total del Turno a título de compensación, que se reparte en la misma proporción que un Turno validado, de modo que el Profesional recibe el 30 % de su monto líquido y Turno.Pro el 30 % de su comisión más IVA, y el resto de la Reserva se libera; (c) con menos de dos (2) horas o después del Check-in: rige la regla de pago íntegro de la cláusula 8.2 y se captura el Total del Turno. Las cancelaciones de las letras (b) y (c), y las que se produzcan por falla de la Reserva conforme a la cláusula 6.3, cuentan como cancelaciones tardías en la reputación de la Empresa visible para los Profesionales.

13.2. Cancelación por el Profesional: El Profesional puede cancelar un Turno confirmado desde la Plataforma indicando el motivo. Toda cancelación afecta su Confiabilidad y es informada a la Empresa, que puede republicar el Turno de inmediato; la Reserva se libera sin cargo. La cancelación con menos de dos (2) horas de anticipación, el abandono del Turno y la inasistencia constituyen No-Show y quedan sujetos a la cláusula 11.2. Retirar una postulación no confirmada no es cancelación y no tiene efecto alguno.

13.3. Baja de un Turno Publicado: Un Turno publicado sin Profesional confirmado puede ser dado de baja por la Empresa en cualquier momento, sin motivo ni cargo.

13.4. Aviso y Registro: Las cancelaciones se comunican a la otra parte por la Plataforma y por correo electrónico, con el motivo seleccionado, y quedan registradas en el historial de ambas partes.

CLÁUSULA DECIMOCUARTA: SUSPENSIÓN Y CIERRE DE CUENTAS

14.1. Suspensión y Cierre por Turno.Pro: Turno.Pro podrá suspender o cerrar una cuenta únicamente por las siguientes causales, objetivas y acreditables: (a) aporte de datos o documentos falsos o adulterados; (b) fraude, suplantación o uso de la Plataforma para eludir el pago o la intermediación; (c) agresiones, acoso o amenazas acreditadas contra otro usuario o contra el personal de Turno.Pro; (d) incumplimientos reiterados de estos T&C, incluidos los No-Show conforme a la cláusula 11.2 y las cancelaciones tardías reiteradas; (e) falta de pago conforme a la cláusula 6.5; o (f) requerimiento de autoridad competente. Salvo fraude evidente o riesgo inmediato para otros usuarios, Turno.Pro comunicará la causa por correo electrónico y otorgará un plazo de tres (3) Días Hábiles para presentar descargos antes del cierre definitivo, pudiendo suspender preventivamente la cuenta durante ese plazo. El usuario suspendido conserva acceso a su información y al canal de soporte. Los Turnos confirmados pendientes subsisten, salvo que Operaciones los cancele conforme a la cláusula decimotercera. Fuera de estas causales, Turno.Pro solo podrá poner término a la relación con un usuario mediante aviso con treinta (30) días de anticipación, sin afectar los Turnos confirmados.

14.2. Cierre Voluntario: El usuario puede cerrar su cuenta desde la Plataforma, confirmándolo con su contraseña y un código enviado a su correo electrónico. El cierre requiere que no existan Turnos confirmados pendientes ni pagos por liquidar, y no afecta los Turnos ya validados. A los treinta (30) días se eliminan los datos del perfil conforme a la Política de Privacidad, conservándose únicamente los registros de Turnos y pagos por el tiempo que exijan las obligaciones legales y tributarias.

CLÁUSULA DECIMOQUINTA: DATOS PERSONALES

15.1. Responsable y Política: Inversiones MER SpA es responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios, que se rige por la Política de Privacidad publicada en la Plataforma, parte integrante de estos T&C, elaborada conforme a la Ley N° 19.628 y al estándar de la Ley N° 21.719.

15.2. Tratamientos que el usuario conoce y acepta al registrarse o al realizar la acción respectiva: (a) verificación de identidad del Profesional: cédula de identidad y fotografía de su rostro, revisadas por una persona, sin reconocimiento facial automatizado, y eliminadas a los treinta (30) días de la decisión; (b) documentos de verificación de la Empresa, cotejados de forma automática o revisados por una persona conforme a la cláusula 2.4, y eliminados en el mismo plazo; (c) fotografía de perfil del Profesional, obligatoria para postular, visible para la Empresa que recibe su postulación o lo tiene confirmado, para el directorio de las Empresas verificadas y para Operaciones, con registro de accesos; (d) documentos profesionales (currículum, cursos y títulos) que el Profesional decide subir y que Operaciones verifica; las Empresas ven el listado de los documentos verificados, pero no los archivos; (e) evaluaciones, Confiabilidad e indicadores de reputación; (f) registros de Check-in, Check-out, cancelaciones y disputas; (g) datos de pago: la tarjeta de la Empresa se registra en la bóveda de un proveedor certificado PCI DSS y, a través de ella, en el PSP a nombre de cada Profesional que cobra; la Plataforma conserva solo la marca, los últimos cuatro dígitos y el vencimiento, y nunca el número ni el código de seguridad; el identificador de la cuenta Mercado Pago del Profesional y sus credenciales técnicas de conexión se guardan cifradas; (h) comunicaciones: avisos

operativos del Turno y de la cuenta, y avisos de Turnos nuevos compatibles con el perfil del Profesional, que este puede desactivar en su perfil en cualquier momento.

15.3. Encargados: El PSP, el proveedor de la bóveda de datos de tarjeta, el proveedor de correo transaccional y el proveedor de alojamiento tratan datos por cuenta de Turno.Pro para la operación de la Plataforma, conforme a la Política de Privacidad.

15.4. Derechos: Los usuarios pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición desde su cuenta o escribiendo a contacto@turno.pro, según se detalla en la Política de Privacidad.

15.5. Adecuación Normativa: Turno.Pro actualizará su Política de Privacidad y estos T&C para ajustarlos a la Ley N° 21.719 en la fecha en que entre en vigencia, cualquiera sea esta, notificando los cambios a los usuarios.

CLÁUSULA DECIMOSEXTA: MODIFICACIONES DE LOS T&C

Turno.Pro podrá modificar estos T&C, la Política de Privacidad y el Anexo de Tarifas. Toda modificación se notificará por correo electrónico y en la Plataforma con al menos quince (15) días de anticipación a su vigencia, salvo las que deriven de una exigencia legal, que regirán desde que la ley lo disponga. Cada versión lleva número y fecha. Los Turnos publicados o confirmados bajo una versión se rigen por esa versión. Quien no acepte una modificación puede cerrar su cuenta antes de su vigencia, sin penalidad; el uso de la Plataforma después de la fecha de vigencia importa aceptación de la nueva versión.

CLÁUSULA DECIMOSÉPTIMA: SOPORTE Y COMUNICACIONES

Las comunicaciones entre Turno.Pro y los usuarios se realizan por la Plataforma y al correo electrónico registrado, que el usuario debe mantener vigente. El canal de soporte es contacto@turno.pro y la función «Reportar un problema» de la Plataforma. Las comunicaciones relativas a un Turno pueden dirigirse, a elección de la Empresa, al correo de la sucursal que esta haya configurado.

CLÁUSULA DECIMOCTAVA: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Para todos los efectos legales a que diere lugar el presente Contrato, las partes fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, sometiéndose a la jurisdicción de sus **Tribunales Ordinarios de Justicia**.

INVERSIONES MER SpA **RUT: 77.969.919-6** **ADMINISTRADORA TURNO.PRO**	**EMPRESA USUARIA** **ACEPTACIÓN DIGITAL B2B**	**PROFESIONAL INDEPENDIENTE** **ACEPTACIÓN DIGITAL VÍA PLATAFORMA**