

ArreglaYa

Plataforma de Servicios del Hogar

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Aplicables a Clientes y Profesionales
República Argentina

Versión vigente: Mayo de 2026

Responsable: Franco Alfredo Ballerini

CUIT: 20-44728390-6

Contacto: administrador@arreglayaapp.com

AVISO IMPORTANTE — LÉALO ANTES DE CONTINUAR

TODOS LOS USUARIOS DEBEN LEER Y ACEPTAR ESTE DOCUMENTO COMPLETO

Los presentes Términos y Condiciones son aplicables a todos los usuarios de ArreglaYa, independientemente del rol que ocupen dentro de la plataforma (Cliente o Profesional). Al registrarse y utilizar la aplicación, TODOS los usuarios aceptan la totalidad de las condiciones aquí establecidas, incluyendo las secciones específicas para Clientes y para Profesionales.

La aceptación es indivisible: no es posible aceptar solo una parte de estos términos.

Si no está de acuerdo con alguna de las condiciones aquí establecidas, deberá abstenerse de registrarse y utilizar la aplicación ArreglaYa.

CAPÍTULO I — DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Identificación del Responsable y la Plataforma

ArreglaYa (en adelante, "la Plataforma" o "ArreglaYa") es una aplicación móvil desarrollada y operada por Franco Alfredo Ballerini, con domicilio en Esnaola 2577, Beccar, San Isidro, Provincia de Buenos Aires, República Argentina, CUIT 20-44728390-6, correo electrónico de contacto: administrador@arreglayaapp.com.

ArreglaYa funciona como una plataforma tecnológica de intermediación que conecta a personas que necesitan servicios del hogar y oficios (en adelante, "Clientes") con trabajadores y profesionales independientes que ofrecen dichos servicios (en adelante, "Profesionales"). La Plataforma facilita el contacto, la comunicación, la solicitud de servicios y el seguimiento de los mismos, pero NO presta los servicios directamente ni interviene en la ejecución de los trabajos.

Artículo 2. Naturaleza Jurídica de la Plataforma

ArreglaYa es una plataforma de intermediación tecnológica. Su función es poner en contacto a Clientes y Profesionales, facilitando el flujo de comunicación y la organización de los servicios. En consecuencia:

- ArreglaYa NO es parte del contrato de prestación de servicios celebrado entre el Cliente y el Profesional.
- ArreglaYa NO es empleadora, mandante, agente, socia ni representante de los Profesionales registrados en la Plataforma.
- Los Profesionales actúan de forma completamente independiente y autónoma. No existe relación laboral ni de dependencia entre los Profesionales y ArreglaYa bajo ninguna circunstancia.
- La responsabilidad por la ejecución del servicio, su calidad, resultado y consecuencias recae exclusivamente sobre el Profesional que lo presta y el Cliente que lo contrata.

Artículo 3. Ámbito de Aplicación

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, "T&C") regulan el acceso y uso de la aplicación móvil ArreglaYa por parte de todos los usuarios, independientemente del rol que ocupen. La aceptación de estos T&C es condición indispensable para el registro y uso de la Plataforma.

Estos T&C se rigen por la legislación vigente de la República Argentina, en particular:

- Ley 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- Ley 25.326 de Protección de Datos Personales.
- Ley 26.951 de Registro Nacional No Llame.
- Código Civil y Comercial de la Nación Argentina.

- Demás normativa aplicable al comercio electrónico y servicios digitales en Argentina.

Artículo 4. Aceptación de los Términos y Condiciones

Al registrarse en ArreglaYa, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los presentes T&C. Esta aceptación tiene carácter vinculante y produce los mismos efectos que una firma manuscrita, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 288 del Código Civil y Comercial de la Nación.

La aceptación es integral e indivisible. El usuario no puede invocar desconocimiento de ninguna cláusula de este documento una vez completado el proceso de registro.

Artículo 5. Modificaciones a los Términos y Condiciones

ArreglaYa se reserva el derecho de modificar, actualizar o reemplazar estos T&C en cualquier momento. Toda modificación será notificada al usuario a través de la Plataforma (notificación push y/o correo electrónico) con un mínimo de 15 días corridos de anticipación antes de su entrada en vigencia.

El uso continuado de la Plataforma luego de la entrada en vigencia de las modificaciones implicará la aceptación de las mismas. Si el usuario no acepta las modificaciones, deberá dar de baja su cuenta antes de la fecha de vigencia de los nuevos términos.

Artículo 6. Requisitos para el Registro

Para registrarse en ArreglaYa, el usuario debe:

1. Ser mayor de 18 años de edad.
2. Ser persona física con capacidad legal para contratar según la legislación argentina.
3. Proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el proceso de registro.
4. Disponer de un dispositivo móvil compatible con la aplicación y conexión a Internet.
5. Mantener una única cuenta activa en la Plataforma. La creación de múltiples cuentas por un mismo usuario está prohibida.

ArreglaYa se reserva el derecho de verificar la identidad de los usuarios y de rechazar o cancelar registros que no cumplan con los requisitos establecidos o que presenten indicios de falsedad o fraude.

Artículo 7. Obligaciones Generales de Todos los Usuarios

Todos los usuarios de ArreglaYa, independientemente de su rol, se obligan a:

- Proporcionar información veraz y actualizada en su perfil y en toda comunicación dentro de la Plataforma.
- Utilizar la Plataforma exclusivamente para los fines lícitos para los que fue diseñada.
- Tratar a los demás usuarios con respeto y dignidad, absteniéndose de conductas abusivas, amenazantes, discriminatorias o acosadoras.
- No utilizar la Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas o contrarias a la moral y las buenas costumbres.
- No intentar suplantar la identidad de otro usuario.
- No publicar ni transmitir contenido falso, difamatorio, obsceno o que viole derechos de terceros.
- Cooperar con ArreglaYa ante cualquier investigación de conductas indebidas o incidentes.
- Notificar de inmediato a ArreglaYa cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier vulneración de seguridad de la que tome conocimiento.

CAPÍTULO II — TÉRMINOS ESPECÍFICOS PARA CLIENTES

APLICACIÓN A TODOS LOS USUARIOS

Las disposiciones de este Capítulo son aceptadas y conocidas por TODOS los usuarios registrados en ArreglaYa, incluyendo los Profesionales. El conocimiento de las reglas aplicables a los Clientes permite a los Profesionales comprender el marco de comportamiento esperado de la contraparte.

Artículo 8. Uso Correcto de la Plataforma por parte del Cliente

El Cliente utilizará la Plataforma para publicar solicitudes de servicios reales y de buena fe. Está expresamente prohibido:

- Publicar solicitudes falsas, de prueba o con intención de defraudar al Profesional.
- Contactar a Profesionales con fines distintos a la contratación del servicio.
- Utilizar la información de los Profesionales para fines distintos a la organización del servicio.

Artículo 9. Responsabilidad del Cliente sobre la Información Brindada

El Cliente es responsable de la exactitud y veracidad de toda la información que proporcione en su solicitud de servicio, incluyendo la descripción del trabajo, la dirección del inmueble, las condiciones de acceso y cualquier característica relevante del servicio requerido.

Si la información proporcionada por el Cliente resultara incompleta, incorrecta o engañosa, y ello generara inconvenientes, costos adicionales o daños al Profesional, la responsabilidad recaerá exclusiva y excluyentemente sobre el Cliente. ArreglaYa no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias derivadas de información incorrecta suministrada por el Cliente.

Artículo 10. Aceptación de Presupuestos

La aceptación de un presupuesto por parte del Cliente constituye un compromiso formal de contratar el servicio bajo las condiciones establecidas en dicho presupuesto. Una vez aceptado el presupuesto:

- El Cliente se compromete a estar disponible y facilitar el acceso al lugar del servicio en el día y horario acordados.
- El Cliente se compromete a abonar el monto acordado directamente al Profesional, por los medios de pago que acuerden entre sí fuera de la Plataforma.
- El presupuesto aceptado no puede ser renegociado unilateralmente por el Cliente salvo acuerdo expreso del Profesional.

Artículo 11. Cancelaciones por parte del Cliente

El Cliente puede cancelar un servicio programado. Sin perjuicio de ello, se recomienda enfáticamente notificar la cancelación con la mayor antelación posible para no perjudicar al Profesional, quien puede haber organizado su agenda en función del servicio contratado.

En caso de cancelaciones reiteradas o injustificadas, ArreglaYa podrá aplicar advertencias y, en casos extremos, restricciones sobre la cuenta del Cliente.

Artículo 12. Conducta del Cliente hacia el Profesional

El Cliente se compromete a tratar al Profesional con respeto y consideración durante toda la prestación del servicio. Están expresamente prohibidas las siguientes conductas:

- Agresión verbal, física o psicológica hacia el Profesional.
- Discriminación por cualquier motivo.
- Acoso de cualquier tipo.
- Intentar presionar al Profesional para modificar el precio acordado bajo amenaza de reseña negativa u otro tipo de coerción.
- Hacer acusaciones falsas o maliciosas contra el Profesional.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá resultar en la suspensión o baja definitiva de la cuenta del Cliente, sin perjuicio de las acciones legales que el Profesional afectado pudiera ejercer.

Artículo 13. Pago de los Servicios

ArreglaYa es una plataforma de intermediación y NO procesa ni intermedia pagos. El pago por los servicios prestados se realiza directamente entre el Cliente y el Profesional, por los medios que ellos acuerden (efectivo, transferencia bancaria u otros medios exteriores a la Plataforma).

ArreglaYa no es responsable por disputas relacionadas con el pago, la falta de pago, pagos incorrectos o fraudes en las transacciones económicas entre Cliente y Profesional.

Artículo 14. Sistema de Reseñas — Obligaciones del Cliente

El Cliente podrá calificar al Profesional únicamente una vez finalizado el servicio correspondiente en la Plataforma. Al publicar una reseña, el Cliente garantiza que:

- La reseña refleja su experiencia real y honesta del servicio recibido.
- El contenido no contiene insultos, lenguaje discriminatorio, datos personales de terceros ni información falsa.
- La reseña se refiere exclusivamente al servicio prestado y no a circunstancias ajenas al mismo.

El uso abusivo del sistema de reseñas, incluyendo la publicación de reseñas falsas o con fines de extorsión, constituye una violación grave de estos T&C y podrá dar lugar a la suspensión o baja de la cuenta del Cliente.

CAPÍTULO III — TÉRMINOS ESPECÍFICOS PARA PROFESIONALES

APLICACIÓN A TODOS LOS USUARIOS

Las disposiciones de este Capítulo son aceptadas y conocidas por TODOS los usuarios registrados en ArreglaYa, incluyendo los Clientes. El conocimiento de las reglas aplicables a los Profesionales permite a los Clientes comprender el marco de obligaciones y responsabilidades de los prestadores de servicios.

Artículo 15. Condiciones para operar como Profesional

Para operar como Profesional en ArreglaYa, el usuario debe:

6. Completar el proceso de verificación de identidad obligatorio (DNI más selfie, revisados y aprobados por el administrador de la Plataforma).
7. Proporcionar información veraz sobre su nombre, especialidad, experiencia y zona de cobertura.
8. Para rubros que requieren matrícula, habilitación o certificación oficial (Electricidad, Gas, Albanilería, Techista, Cerrajería y cualquier otro rubro regulado), declarar y cargar dicha documentación en la Plataforma.
9. Mantener actualizada toda su información de perfil.

Artículo 16. Veracidad del Perfil y Declaración Jurada

Al registrarse como Profesional, el usuario realiza una declaración jurada de que toda la información consignada en su perfil es verídica, completa y vigente, incluyendo:

- Nombre completo e identidad.
- Especialidad y experiencia declarada.
- Documentación profesional, matrículas o habilitaciones, cuando correspondan según el rubro.

RESPONSABILIDAD POR INFORMACIÓN FALSA

La presentación de documentación falsa, adulterada o perteneciente a terceros para obtener o mantener el acceso a la Plataforma constituye una conducta fraudulenta que puede configurar delitos tipificados en el Código Penal de la Nación Argentina (artículos 292, 293 y concordantes sobre falsificación de documentos y estafa).

ArreglaYa conserva toda la documentación de verificación presentada por los Profesionales y la pondrá a disposición de las autoridades competentes ante cualquier requerimiento judicial o denuncia penal. La responsabilidad civil y penal derivada de la presentación de documentación falsa

o de la realización de trabajos sin la habilitación correspondiente recae exclusiva y excluyentemente sobre el Profesional infractor.

Artículo 17. Responsabilidad del Profesional sobre el Servicio

El Profesional es el único responsable de la ejecución del servicio contratado. En particular, el Profesional asume plena responsabilidad por:

- La calidad técnica del trabajo realizado.
- El cumplimiento de las normas técnicas, reglamentos y habilitaciones aplicables a su rubro.
- Los daños materiales que pudiera ocasionar en el inmueble, bienes o personas del Cliente o de terceros durante la prestación del servicio.
- El cumplimiento de las obligaciones impositivas y de seguridad social que le correspondan como trabajador independiente.
- El cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad e higiene en el trabajo.

ArreglaYa NO asume responsabilidad alguna por los daños, pérdidas, lesiones o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran derivarse de la prestación del servicio por parte del Profesional. La relación contractual de servicio se establece exclusivamente entre el Profesional y el Cliente.

Artículo 18. Obligaciones de Conducta del Profesional

El Profesional se compromete a:

- Presentarse puntualmente en el lugar acordado en la fecha y horario establecidos.
- Tratar al Cliente y a las personas presentes en el lugar del servicio con respeto y profesionalismo.
- Trabajar con los materiales, herramientas y técnicas adecuadas para el servicio comprometido.
- Comunicar oportunamente cualquier situación que impida o dificulte la realización del trabajo.
- No permanecer en el inmueble del Cliente más tiempo del necesario para la prestación del servicio.
- No acceder a áreas del inmueble que no sean necesarias para la realización del trabajo.
- No solicitar ni aceptar pagos adicionales a los acordados en el presupuesto sin previo acuerdo explícito del Cliente.

Artículo 19. Presupuestos — Obligaciones del Profesional

El Profesional elaborará los presupuestos de forma clara, detallada y honesta. Una vez que el Cliente acepta el presupuesto:

- El Profesional queda comprometido a realizar el servicio en las condiciones, precio y plazos acordados.
- El presupuesto no puede ser modificado unilateralmente por el Profesional luego de su aceptación por el Cliente.
- Cualquier variación en el alcance del trabajo que implique un costo adicional deberá ser comunicada y acordada con el Cliente antes de ejecutarse.

Artículo 20. Todos los Rubros se Consideran de Potencial Riesgo

ArreglaYa considera que todos los rubros disponibles en la Plataforma pueden implicar algún nivel de riesgo para las personas o las propiedades, independientemente de su naturaleza. En consecuencia, las obligaciones de conducta, seguridad y responsabilidad establecidas en estos T&C aplican por igual a todos los Profesionales, sin distinción de rubro.

En particular, para los rubros que por su naturaleza implican riesgos especiales (Electricidad, Gas, Albañilería, Techista, Cerrajería y otros regulados), el Profesional declara expresamente:

- Contar con la habilitación, matrícula o certificación correspondiente vigente al momento de prestar el servicio.
- Conocer y cumplir la normativa técnica y de seguridad aplicable.
- Asumir total responsabilidad por cualquier daño que pudiera ocasionar por incumplimiento de dichas normas.

Para rubros que no requieren matrícula (como Limpieza, Jardinería, Catering, Mudanzas e Informática), el Profesional igualmente declara contar con la experiencia y capacidad necesaria para realizar el trabajo con idoneidad y seguridad.

Artículo 21. Cancelaciones por parte del Profesional

El Profesional podrá cancelar un servicio comprometido únicamente por causas justificadas y notificando al Cliente y a la Plataforma con la mayor antelación posible. Las cancelaciones reiteradas o injustificadas constituirán un incumplimiento de estos T&C y podrán dar lugar a la aplicación de strikes y eventual suspensión de la cuenta.

CAPÍTULO IV — VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

Artículo 22. Proceso de Verificación

ArreglaYa implementa un sistema de verificación de identidad con el objetivo de reducir el riesgo de perfiles falsos y mejorar la confianza dentro de la comunidad de usuarios. El proceso incluye los siguientes niveles:

- Nivel 1: Confirmación de correo electrónico al momento del registro.
- Nivel 2: Presentación de fotografía del DNI (frente y dorso) más selfie del titular, revisados manualmente por el administrador de la Plataforma.
- Nivel 3 (Profesionales): Presentación de matrícula, habilitación o certificado profesional vigente, cuando el rubro lo requiera.

Artículo 23. Alcance y Límites de la Verificación

LO QUE LA VERIFICACIÓN CONFIRMA Y LO QUE NO GARANTIZA

La verificación de identidad en ArreglaYa confirma únicamente que el usuario ha presentado documentación de identidad que, a criterio del administrador, corresponde a una persona real y que los datos presentados son consistentes.

La verificación de identidad NO implica ni garantiza:

- Que el Profesional posea las habilidades técnicas declaradas.
- Que el trabajo será ejecutado con la calidad esperada.
- Que el usuario no cometerá conductas inapropiadas.
- Que la documentación profesional presentada sea auténtica (siendo esta responsabilidad exclusiva del Profesional).
- Que no ocurrirán incidentes durante la prestación del servicio.

El badge de 'Verificado' es únicamente una indicación de que el proceso de verificación fue completado y aprobado. NO es una garantía de seguridad absoluta ni un aval sobre la conducta o capacidades del usuario verificado.

Artículo 24. Almacenamiento de Documentación de Verificación

Las imágenes del DNI y selfies presentadas por los usuarios para la verificación de identidad se almacenan de forma segura en los servidores de la Plataforma (Supabase Storage) y son accesibles únicamente por el administrador de ArreglaYa con fines de verificación.

Dicha documentación se conservará mientras la cuenta del usuario permanezca activa. Su finalidad es exclusivamente la verificación de identidad y la eventual cooperación con autoridades en caso de investigación judicial.

Al momento de la eliminación de la cuenta, la documentación de verificación será eliminada de los sistemas de la Plataforma, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad.

Artículo 25. Rechazo y Reintento de Verificación

El administrador de la Plataforma puede rechazar una verificación cuando:

- Las imágenes presentadas sean ilegibles o de calidad insuficiente.
- Existan inconsistencias entre los datos del perfil y la documentación presentada.
- Haya indicios fundados de falsificación o fraude.

En caso de rechazo, el usuario será notificado y podrá volver a presentar la documentación sin límite de reintentos, salvo que el rechazo se deba a indicios de fraude, en cuyo caso la cuenta podrá ser suspendida.

CAPÍTULO V — POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La presente Política de Privacidad forma parte integrante de los Términos y Condiciones de ArreglaYa y se rige por la Ley 25.326 de Protección de Datos Personales de la República Argentina y su normativa reglamentaria.

Artículo 26. Responsable del Tratamiento de Datos

Responsable del tratamiento de datos personales: Franco Alfredo Ballerini, domicilio Esnaola 2577, Beccar, San Isidro, Provincia de Buenos Aires, República Argentina, correo electrónico administrador@arreglayaapp.com.

Artículo 27. Datos Personales Recopilados

ArreglaYa recopila los siguientes datos personales de sus usuarios:

Datos proporcionados por el usuario al registrarse:

- Nombre completo.
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Número de DNI.
- Zona geográfica de referencia (Clientes) o zona de cobertura (Profesionales).

Datos recopilados durante el proceso de verificación:

- Imagen fotográfica del DNI (frente y dorso).
- Fotografía selfie del usuario.
- Documentación profesional (matrícula, habilitación o certificado, cuando corresponda).

Datos generados por el uso de la Plataforma:

- Historial de servicios solicitados y prestados.
- Presupuestos enviados y recibidos.
- Mensajes del chat entre usuarios.
- Calificaciones y reseñas publicadas.
- Denuncias realizadas o recibidas.
- Registros de actividad técnica y de autenticación.
- Tokens de notificaciones push.
- Registros de errores técnicos (capturados mediante Sentry).

Artículo 28. Finalidad del Tratamiento de Datos

Los datos personales recopilados son utilizados exclusivamente para los siguientes fines:

- Gestión del registro, autenticación y administración de cuentas de usuario.
- Verificación de identidad y prevención del fraude.
- Facilitación del contacto y comunicación entre Clientes y Profesionales.
- Seguimiento y gestión de los servicios dentro de la Plataforma.
- Gestión del sistema de calificaciones y reseñas.
- Gestión de denuncias, moderación e investigación de incidentes.
- Envío de notificaciones relacionadas con el uso de la Plataforma (notificaciones push).
- Mejora de la Plataforma y detección de errores técnicos.
- Cumplimiento de obligaciones legales y cooperación con autoridades competentes cuando corresponda.

Artículo 29. Almacenamiento y Transferencia Internacional de Datos

Los datos personales de los usuarios de ArreglaYa son almacenados en servidores de Supabase, alojados en la región sa-east-1 de Amazon Web Services, ubicada en São Paulo, Brasil.

Al aceptar estos T&C, el usuario presta consentimiento expreso e informado para la transferencia y almacenamiento de sus datos personales en servidores ubicados fuera de la República Argentina, conforme a lo previsto en el artículo 12 de la Ley 25.326. ArreglaYa adopta las medidas técnicas y contractuales razonables para garantizar un nivel de protección adecuado de los datos transferidos.

Artículo 30. Retención de Datos

Los datos personales y la documentación de los usuarios serán conservados conforme a la siguiente política:

- Datos de perfil, documentación de verificación (DNI, selfie, matrículas): se conservan mientras la cuenta permanezca activa. Al darse de baja la cuenta, serán eliminados de los sistemas de la Plataforma.
- Mensajes del chat: se conservan durante el tiempo necesario para la gestión del servicio y hasta siete (7) días después de la finalización del servicio al que corresponden. Vencido dicho plazo, son eliminados automáticamente.
- Registros de denuncias: se conservan indefinidamente en tanto puedan ser relevantes para investigaciones o procedimientos legales. Una vez que la cuenta es dada de baja, los registros de denuncias podrán conservarse por un plazo adicional máximo de cinco (5) años con fines de archivo y cooperación judicial.
- Registros de actividad técnica y autenticación: se conservan conforme a la política de retención del proveedor Supabase.

Artículo 31. Proveedores de Servicios Externos

ArreglaYa utiliza los siguientes servicios de terceros que pueden tener acceso a datos de los usuarios en el marco de la prestación de sus servicios:

- Supabase (base de datos, almacenamiento y autenticación) — proveedor con servidores en Brasil/AWS.
- Expo (notificaciones push) — procesamiento de tokens de dispositivos para el envío de notificaciones.
- Sentry (monitoreo de errores) — captura de errores técnicos y registros de uso.

Estos proveedores actúan como encargados del tratamiento de datos y están sujetos a sus propias políticas de privacidad y seguridad. ArreglaYa no comparte datos personales de usuarios con terceros con fines comerciales o publicitarios.

Artículo 32. Derechos del Usuario — Derechos ARCO

De conformidad con la Ley 25.326, los usuarios tienen derecho a:

- Acceso: conocer qué datos personales suyos están almacenados en la Plataforma.
- Rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos o desactualizados.
- Cancelación: solicitar la eliminación de sus datos personales, con las limitaciones que establece la ley (datos que deban conservarse por obligación legal o para fines de investigación).
- Oposición: oponerse al tratamiento de sus datos para determinadas finalidades.

Para ejercer estos derechos, el usuario deberá enviar una solicitud al correo electrónico administrador@arreglayaapp.com, identificándose fehacientemente. ArreglaYa responderá en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que acredite un interés legítimo al efecto, conforme lo previsto en el artículo 14 inciso 3 de la Ley 25.326. La DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, órgano de control de la Ley 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

Artículo 33. Seguridad de los Datos

ArreglaYa implementa medidas técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales de los usuarios contra acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación, incluyendo:

- Control de acceso basado en roles (RLS) en la base de datos Supabase.
- Acceso a documentación de verificación restringido exclusivamente al administrador de la Plataforma.
- Transmisión de datos mediante conexiones cifradas (HTTPS/TLS).
- Backups automáticos realizados por Supabase.

No obstante lo anterior, ningún sistema de transmisión o almacenamiento de datos es completamente seguro. ArreglaYa no puede garantizar la seguridad absoluta de los datos y no será responsable por accesos no autorizados que ocurran a pesar de las medidas de seguridad implementadas, siempre que dichas medidas hayan sido razonables y adecuadas.

CAPÍTULO VI — SEGURIDAD, DENUNCIAS E INCIDENTES

Artículo 34. Filosofía de Seguridad de la Plataforma

ArreglaYa implementa mecanismos destinados a reducir los riesgos asociados al uso de la Plataforma y al encuentro entre personas desconocidas. Sin embargo, es fundamental que todos los usuarios comprendan y acepten que:

DECLARACIÓN FUNDAMENTAL DE LÍMITES DE RESPONSABILIDAD EN MATERIA DE SEGURIDAD

ArreglaYa NO es una empresa de seguridad privada. ArreglaYa NO presta servicios de vigilancia, custodia ni protección personal.

Los mecanismos de seguridad implementados por la Plataforma (verificación de identidad, sistema de denuncias, botón de emergencia, sistema de calificaciones) tienen por objetivo REDUCIR los riesgos, NO ELIMINARLOS NI GARANTIZAR la seguridad absoluta de los usuarios.

Al utilizar ArreglaYa, el usuario acepta expresamente que toda interacción con otros usuarios implica un nivel de riesgo inherente propio del contacto entre personas, que el usuario asume de manera informada y voluntaria.

Ante cualquier situación de peligro real o inminente, el usuario debe contactar de inmediato a las fuerzas de seguridad (Policía: 911) u otros servicios de emergencia correspondientes. El botón de emergencia de ArreglaYa NO reemplaza el llamado a las fuerzas de seguridad.

Artículo 35. Limitación de Responsabilidad ante Incidentes Graves

ArreglaYa NO asume responsabilidad civil ni económica por los siguientes tipos de incidentes ocurridos entre usuarios durante la prestación de servicios o en el contexto de interacciones derivadas del uso de la Plataforma:

- Robos, hurtos o daños materiales a bienes del Cliente o del Profesional.
- Agresiones físicas, lesiones corporales o daños a la salud.
- Amenazas, coacciones o acosos de cualquier tipo.
- Delitos contra la libertad personal, incluyendo privación ilegítima de la libertad.
- Abusos o delitos sexuales.
- Fraude o estafa entre usuarios.
- Cualquier otro hecho ilícito o dañoso cometido por un usuario contra otro.

Esta limitación de responsabilidad se funda en la naturaleza de intermediaria tecnológica de la Plataforma y en el principio de que cada usuario es responsable de sus propios actos. La comisión de cualquiera de los actos descritos anteriormente es responsabilidad exclusiva del usuario que los cometa, siendo pasible de las acciones civiles y penales correspondientes conforme a la legislación argentina.

Sin perjuicio de lo anterior, ArreglaYa adopta medidas razonables de prevención y actúa cooperativamente con las autoridades competentes ante la ocurrencia de incidentes graves, conforme a lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 36. Protocolo de Emergencias y Botón de Emergencia

ArreglaYa dispone de un botón de emergencia dentro de la aplicación, accesible para el Cliente durante la vigencia de un servicio activo. El funcionamiento y alcance de dicho botón son los siguientes:

¿QUÉ HACE EL BOTÓN DE EMERGENCIA?

- Envía una alerta inmediata al administrador de ArreglaYa con los datos del servicio en curso (datos del Cliente, datos del Profesional, dirección del servicio, fecha y hora).
- El administrador, de estar disponible al momento de recibir la alerta, procederá a contactar a las fuerzas de seguridad (Policía 911) con la información del incidente dentro de los 10 minutos siguientes a la recepción de la alerta, salvo que el usuario confirme que la emergencia ha sido cancelada.
- La alerta y sus datos quedan registrados de forma permanente en los sistemas de la Plataforma.

¿QUÉ NO HACE EL BOTÓN DE EMERGENCIA?

- NO es un llamado directo a la Policía ni a servicios de emergencia.
- NO garantiza respuesta inmediata del administrador (quien puede no estar disponible en todo momento).
- NO reemplaza bajo ninguna circunstancia el llamado al número de emergencias 911.

ANTE CUALQUIER EMERGENCIA REAL: LLAME AL 911 DE FORMA INMEDIATA.

Al activar el botón de emergencia, se mostrará al usuario un recordatorio de que debe contactar a las fuerzas de seguridad si se encuentra en peligro real.

Artículo 37. Sistema de Denuncias

Los usuarios de ArreglaYa pueden realizar denuncias sobre conductas de otros usuarios que consideren inapropiadas, peligrosas o contrarias a estos T&C. El proceso es el siguiente:

10. El usuario accede al formulario de denuncia dentro de la Plataforma, describe el incidente y puede adjuntar una fotografía como evidencia.
11. La denuncia es recibida por el administrador de ArreglaYa, quien la revisa manualmente.
12. El administrador evalúa la denuncia y puede tomar las siguientes acciones: desestimar la denuncia si no hay mérito suficiente; aplicar una advertencia formal al usuario denunciado; aplicar un strike al usuario denunciado; o suspender la cuenta del usuario denunciado de forma preventiva.
13. El denunciante será notificado del resultado de la revisión.

La identidad del denunciante es confidencial y no será revelada al usuario denunciado en ningún caso.

Los registros de todas las denuncias son conservados en la Plataforma y pueden ser puestos a disposición de las autoridades competentes ante requerimiento judicial fundado.

Artículo 38. Denuncias Maliciosas

El uso del sistema de denuncias de mala fe, con el propósito de perjudicar injustamente a otro usuario, constituye una violación grave de estos T&C. ArreglaYa podrá tomar medidas disciplinarias contra el usuario que realice denuncias manifiestamente falsas o maliciosas, incluyendo la aplicación de strikes y eventual suspensión de su cuenta.

Artículo 39. Cooperación con Autoridades

ArreglaYa cooperará plenamente con las autoridades judiciales y policiales de la República Argentina ante cualquier requerimiento fundado relacionado con actividades ilícitas cometidas a través o en el contexto del uso de la Plataforma. Esta cooperación incluye la entrega de información de usuarios, registros de comunicaciones y documentación de verificación, en la medida en que sea legalmente requerida.

CAPÍTULO VII — RESEÑAS Y SISTEMA DE REPUTACIÓN

Artículo 40. Funcionamiento del Sistema de Reseñas

El sistema de reseñas de ArreglaYa permite a los Clientes calificar a los Profesionales una vez finalizado un servicio completado dentro de la Plataforma. Las calificaciones incluyen un puntaje numérico y un comentario escrito de hasta 400 caracteres.

Artículo 41. Contenido Permitido y Prohibido en las Reseñas

Las reseñas deben referirse exclusivamente al servicio prestado y cumplir las siguientes reglas:

Está PERMITIDO:

- Describir la experiencia concreta con el servicio recibido.
- Evaluar la puntualidad, calidad del trabajo y trato del Profesional.
- Hacer recomendaciones u observaciones constructivas.

Está PROHIBIDO:

- Incluir insultos, lenguaje ofensivo o discriminatorio.
- Publicar datos personales del Profesional o de terceros.
- Hacer afirmaciones falsas o que no correspondan al servicio efectivamente recibido.
- Publicar reseñas con fines extorsivos o de presión sobre el Profesional.
- Publicar reseñas coordinadas o falsas con terceros.

Artículo 42. Moderación y Eliminación de Reseñas

ArreglaYa no modera las reseñas de forma previa a su publicación. Sin embargo, ante una denuncia fundada, el administrador revisará el contenido reportado y podrá eliminar la reseña si viola las reglas establecidas en el artículo anterior.

Una reseña que cumpla con las reglas establecidas no será eliminada por el simple pedido del Profesional calificado, aunque el contenido le resulte desfavorable. La reseña es el reflejo de la experiencia del Cliente y hace parte del sistema de reputación de la Plataforma.

Artículo 43. Solicitud de Revisión de Reseña

El Profesional que considere que una reseña viola las reglas establecidas en el Artículo 41 podrá solicitar su revisión a través del sistema de denuncias de la Plataforma. El administrador evaluará la solicitud y

comunicará su decisión. La decisión del administrador sobre la procedencia o no de la eliminación es definitiva.

CAPÍTULO VIII — SISTEMA DE STRIKES, SUSPENSIÓN Y BAJA DE CUENTAS

Artículo 44. Sistema de Strikes

ArreglaYa aplica un sistema de strikes para gestionar las conductas de los usuarios que violen estos T&C. El sistema funciona de la siguiente manera:

14. Cada denuncia que, luego de revisión por el administrador, resulte procedente, genera la aplicación de un strike al usuario denunciado.
15. Al acumular tres (3) strikes, la cuenta del usuario es suspendida de forma automática.
16. El usuario será notificado de la suspensión y de la razón general de la misma, sin revelarse la identidad del denunciante.

Artículo 45. Proceso de Apelación

El usuario cuya cuenta haya sido suspendida por acumulación de strikes tiene derecho a solicitar la revisión de la decisión a través del sistema de apelaciones disponible en la Plataforma. El proceso de apelación funciona de la siguiente manera:

17. El usuario presenta su apelación a través del formulario disponible en la aplicación, explicando las razones por las que considera que la suspensión es incorrecta y aportando cualquier evidencia relevante.
18. El administrador de ArreglaYa revisará la apelación en un plazo razonable.
19. El administrador podrá confirmar la suspensión, modificarla o levantarla según su criterio.
20. La decisión del administrador sobre la apelación es definitiva.

Artículo 46. Causales de Baja Definitiva

Sin perjuicio del sistema de strikes, ArreglaYa podrá proceder a la baja definitiva de una cuenta en cualquiera de los siguientes casos:

- Presentación de documentación falsa o adulterada en el proceso de verificación.
- Suplantación de identidad.
- Comisión de actos que configuren delitos tipificados en la legislación argentina.
- Conducta abusiva, violenta o amenazante hacia otros usuarios o hacia el personal de ArreglaYa.
- Uso de la Plataforma con fines ilícitos.
- Reincidencia luego de una suspensión previa.
- Cualquier conducta que, a criterio del administrador, comprometa gravemente la seguridad o integridad de la comunidad de usuarios.

Artículo 47. Eliminación de la Cuenta

El usuario puede solicitar la eliminación de su cuenta en cualquier momento a través de la opción disponible en la aplicación. La eliminación de la cuenta implica:

- La desactivación inmediata del acceso del usuario a la Plataforma.
- La eliminación de los datos de perfil y documentación de verificación de los sistemas de la Plataforma.
- La conservación de registros de denuncias por un período máximo de cinco (5) años, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad.

Un usuario que haya sido dado de baja por violación de estos T&C no podrá crear una nueva cuenta en la Plataforma. ArreglaYa se reserva el derecho de detectar y cancelar cuentas nuevas creadas por usuarios previamente dados de baja.

CAPÍTULO IX — CHAT Y COMUNICACIONES ENTRE USUARIOS

Artículo 48. Canal de Comunicación

El chat interno de ArreglaYa es el canal oficial de comunicación entre Clientes y Profesionales dentro de la Plataforma. Su uso está sujeto a las reglas establecidas en estos T&C.

Artículo 49. Contenido Permitido y Prohibido en el Chat

Está PERMITIDO en el chat:

- Comunicarse sobre aspectos relativos al servicio contratado o a contratar.
- Coordinar detalles operativos del servicio (horarios, acceso, materiales).
- Resolver dudas sobre el servicio.

Está PROHIBIDO en el chat:

- Publicar contenido ofensivo, discriminatorio, amenazante o acosador.
- Compartir material ilegal o inapropiado.
- Intentar acordar la realización de servicios al margen de la Plataforma para evadir sus condiciones de uso.

Artículo 50. Almacenamiento y Revisión de Mensajes

Los mensajes del chat son almacenados en los servidores de la Plataforma durante el tiempo necesario para la gestión del servicio y hasta siete (7) días después de la finalización del mismo, tras lo cual son eliminados automáticamente.

El usuario acepta que los mensajes del chat pueden ser revisados por el administrador de ArreglaYa exclusivamente en los siguientes casos:

- Ante una denuncia de alguna de las partes.
- En el contexto de una investigación de un incidente.
- Ante requerimiento judicial o policial fundado.

Esta posibilidad de revisión no constituye una política de monitoreo continuo del chat. ArreglaYa no lee habitualmente los mensajes de los usuarios.

CAPÍTULO X — LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Artículo 51. Exención de Responsabilidad por la Prestación del Servicio

ArreglaYa es una plataforma de intermediación tecnológica y no es parte del contrato de prestación de servicios que se celebra entre el Cliente y el Profesional. En consecuencia, ArreglaYa no asume responsabilidad alguna por:

- La calidad, idoneidad o resultado del servicio prestado por el Profesional.
- Los daños materiales ocasionados en la propiedad del Cliente durante la prestación del servicio.
- Las lesiones o daños físicos sufridos por el Cliente, el Profesional o terceros durante el servicio.
- El incumplimiento del Profesional de sus obligaciones contractuales con el Cliente.
- El incumplimiento del Cliente de sus obligaciones con el Profesional.
- Las disputas económicas o de otra naturaleza entre el Cliente y el Profesional.

Artículo 52. Exención de Responsabilidad por Fallas Técnicas

ArreglaYa no garantiza que la Plataforma esté disponible de forma ininterrumpida, sin errores ni fallos técnicos. La Plataforma se brinda "tal como está" (as is). ArreglaYa no será responsable por:

- Interrupciones en el servicio por mantenimiento, fallas técnicas o causas ajenas a su control.
- Pérdida de datos por fallas técnicas imputables a terceros proveedores de infraestructura.
- Daños derivados del uso incorrecto de la Plataforma por parte del usuario.

Artículo 53. Indemnidad

El usuario se compromete a mantener indemne a ArreglaYa, a su titular y a cualquier colaborador o representante, frente a cualquier reclamo, demanda, daño, pérdida, costo o gasto (incluyendo honorarios legales razonables) que pudiera derivarse de:

- El incumplimiento por parte del usuario de estos T&C.
- La violación de derechos de terceros por parte del usuario.
- El uso indebido de la Plataforma.
- La falsedad de la información proporcionada por el usuario.

CAPÍTULO XI — DISPOSICIONES FINALES

Artículo 54. Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes T&C se rigen por la legislación vigente de la República Argentina. Ante cualquier controversia derivada del uso de la Plataforma o de la interpretación de estos T&C, las partes se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o de la Provincia de Buenos Aires, según corresponda, renunciando a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponderles.

Artículo 55. Nulidad Parcial

Si alguna disposición de estos T&C fuera declarada nula, inválida o inaplicable por una autoridad competente, dicha nulidad no afectará la validez del resto de las disposiciones, que continuarán en plena vigencia.

Artículo 56. Acuerdo Completo

Los presentes T&C, junto con la Política de Privacidad incorporada en el Capítulo V, constituyen el acuerdo completo entre ArreglaYa y el usuario con respecto al uso de la Plataforma y reemplaza cualquier acuerdo previo, oral o escrito, sobre la misma materia.

Artículo 57. Contacto

Para consultas, reclamos o el ejercicio de derechos sobre datos personales, el usuario puede contactar a ArreglaYa a través del correo electrónico: administrador@arreglayaapp.com.

El plazo máximo de respuesta es de 72 horas hábiles para consultas generales y 30 días hábiles para solicitudes relacionadas con datos personales.