

## TÉRMINOS Y CONDICIONES MUDANGO

Los siguientes términos y condiciones se aplican a todos los pedidos y servicios recibidos, así como también al acceso y uso de los sitios web de Mudango Chile SpA (en adelante “Mudango”), una sociedad por acciones constituida en conformidad a las leyes de la República de Chile, domiciliada en Avenida Vitacura N° 6.844, piso 2, comuna de Vitacura.

### **PRIMERO: Aspectos Generales**

1. Los presentes términos y condiciones ("Términos y Condiciones") regulan el acceso y el uso del servicio de la página web [www.mudango.com](http://www.mudango.com) (en adelante, la "Página Web") y de las aplicaciones “Mudango – Moving Partners” y “Mudango Ya – Movers” (en adelante, las “Aplicaciones” y en conjunto con la Página Web, la "Plataforma") que Mudango pone a disposición de los usuarios de internet interesados en sus servicios y contenidos (en adelante, el “Usuario” o los “Usuarios”).
2. El Usuario acepta que la utilización de la Página Web y las Aplicaciones implica la plena aceptación de las disposiciones incluidas en las presentes Términos y Condiciones en la versión publicada en la Página Web y en las Aplicaciones en el momento en que acceda a la misma y la plena aceptación de su aparición en la Página Web y las Aplicaciones.
3. Mudango se reserva la posibilidad de modificar sin previo aviso, el diseño, presentación y/o configuración de la Página Web y las Aplicaciones, así como algunos o todos los servicios, y añadir servicios nuevos. Asimismo, Mudango se esforzará por mantener la Página Web y las Aplicaciones disponible de la forma más constante posible, reconociendo el Usuario que es posible que, por razones de mantenimiento, seguridad o capacidad, así como a causa de acontecimientos sobre los que no puede influir Mudango, puedan producirse anomalías o la suspensión pasajera de los servicios de la Página Web y de las Aplicaciones.
4. Mudango se reserva el derecho de cambiar estos Términos y Condiciones, publicándolos directamente en su sitio web, lo que en caso alguno afectará los derechos válidamente adquiridos y servicios contratados por los Usuarios al amparo de la versión entonces vigente de los Términos y Condiciones.
5. Los Términos y Condiciones han sido actualizados por última vez con fecha 4 de abril de 2021.

### **SEGUNDO: Descripción de los Servicios**

La finalidad de la Página Web es permitir a los Usuarios la cotización de servicios de mudanza, bodega y/o transporte de muebles u objetos lícitos de un punto de origen a un punto de destino y finalmente reservar estos servicios a través de la misma Plataforma. Mudango ofrece a sus Usuarios la posibilidad de calcular y cotizar en línea servicios de mudanza, bodegas o transporte de objetos lícitos de una ubicación a otra y reservar estos mismos servicios que serán ejecutados por una de las empresas de mudanza, bodegaje o transporte asociadas a la plataforma (en adelante la “Empresa” o las “Empresas”). En el caso de MudangoYa, las Empresas podrán ser personas naturales o jurídicas, inscritas en la plataforma y dispuestas a prestar estos servicios.

### **TERCERO: Generación de Cotización**

Usando exclusivamente como base la información facilitada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen personalmente a través de la Página Web, la Página Web calcula instantáneamente los precios de los diferentes servicios de mudanza a través de un algoritmo.

Los servicios de mudanza que se pueden reservar en la Página Web son los siguientes:

- i. **Mudango Mini**: se refiere a un servicio tipo flete, para mudanzas menores a 15 metros cúbicos en que la Empresa se hace cargo sólo del transporte, el armado y desarmado de las camas y la protección del mobiliario con film de embalaje. Por su parte, queda a cargo del Usuario el embalaje y desembalaje en sus cajas propias.
- ii. **Mudango Light**: se refiere a una mudanza en que la Empresa se hace cargo del embalaje y traslado de muebles, camas (armado y desarmado), colchones, cuadros, electrodomésticos y tecnología, protegiendo el mobiliario con una combinación de film de embalaje y frazada, según la delicadeza de cada ítem. Por su parte, queda a cargo del Usuario el embalaje de loza, adornos, cristalería, libros, juguetes y ropa en sus cajas propias, responsabilizándose la Empresa por el traslado y la distribución (sin desembalar) en los puntos designados por el Usuario.
- iii. **Mudango Full**: se refiere a una mudanza en que la Empresa se hace cargo del embalaje y traslado de todas las pertenencias del Usuario, así como también del armado y desarmado del mobiliario básico, protegiéndose el mobiliario con film de embalaje y frazada (según la delicadeza de cada ítem) y además cartón (para los muebles delicados). La Empresa se hace cargo del embalaje de loza, adornos, cristalería, libros, juguetes y ropa en sus propias cajas, responsabilizándose la Empresa por el traslado y la distribución (sin desembalar) en los puntos designados por el Usuario.
- iv. **Mudango Black**: se refiere a un servicio de mudanza premium en que la Empresa se hace cargo del embalaje y traslado de todas las pertenencias del Usuario, así como también del armado y desarmado del mobiliario básico, protegiéndose el mobiliario con film de embalaje y frazada (según la delicadeza de cada ítem) y además cartón (para los muebles delicados). La Empresa se hace cargo del embalaje de loza, adornos, cristalería, libros, juguetes y ropa en sus propias cajas, responsabilizándose la Empresa por el traslado y la distribución (con desembalaje, pero sin orden en detalle) en los puntos designados.

Adicionalmente, Mudango ofrece soluciones de despacho para empresas a través de su unidad de negocios “Mudango Ya”. Estos servicios consideran la contratación de un vehículo y ayudantes. Los vehículos disponibles son Camioneta, Van Pequeña, Van Grande, Mini Camión Abierto y Mini Camión Cerrado. El Usuario no se encuentra obligado a aceptar la cotización de ninguno de los servicios ofrecidos por Mudango.

#### **CUARTO: Reserva y Asignación de Empresa**

Una vez seleccionado uno de los servicios de mudanza o bodegas indicados precedentemente, el Usuario efectuará el pago de la reserva del servicio y Mudango le informará por medio de un correo electrónico u otro medio en línea que estime conveniente, qué Empresa de mudanza o bodega asociada a la plataforma llevará a cabo el servicio. Si el Usuario no está satisfecho con la Empresa asignada, tiene la opción de solicitar un cambio de Empresa, pasando la mudanza o bodega nuevamente a la etapa de asignación de Empresa.

Una vez pagada la reserva, el Usuario consiente que sus datos de contacto y el contenido de su solicitud sean compartidos con la Empresa. 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 Página Web.

El Usuario podrá informar a Mudango de cualquier irregularidad detectada respecto de las Empresas que se anuncian a través de la Página Web. Si bien Mudango no se responsabiliza de los trabajos ni de la profesionalidad de las Empresas anunciadas en la Página Web, según lo expresado anteriormente, Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para asegurar que los servicios y trabajos realizados por la Empresa para el Usuario se lleven a cabo de manera satisfactoria.

#### **QUINTO: Reembolso de Reserva**

La reserva que ha sido pagada por el Usuario podrá dejarse sin efecto solamente ante un aviso por correo electrónico del mismo Usuario a Mudango ([sofia@mudango.com](mailto:sofia@mudango.com)) y/o por el chat de coordinación de mudanzas que se efectúe con a lo menos 2 días hábiles de anticipación para servicios Intra (dentro de la misma región) y de 3 días hábiles para servicios Inter (entre regiones) de anticipación a la fecha del servicio. En caso contrario, no se realizará el reembolso.

Mudango contará con un plazo máximo de 2 días hábiles para el reembolso de una reserva cuando el pago de la misma haya sido efectuado a través de la plataforma Mercado Pago y de hasta 7 días hábiles cuando el pago de la reserva haya sido efectuado a través de la plataforma WebPay o transferencia. El método de reembolso será el mismo empleado por el Usuario para el pago de su reserva.

#### **SEXTO: Disponibilidad de Servicio**

Al efectuarse la reserva de un servicio de mudanza o bodega, la confirmación final del servicio estará sujeta a la disponibilidad real de las Empresas asociadas a la plataforma. En caso de no contar con disponibilidad para efectuar el servicio reservado en la fecha indicada por el Usuario, Mudango informará al Usuario esta situación en un plazo máximo de 2 días hábiles para servicios Intra (dentro de la misma región) y de 3 días hábiles para servicios Inter (entre regiones) contados desde la reserva y reembolsará la totalidad del valor pagado por el Usuario por concepto de ésta, en cuyo caso Mudango no se hace responsable de los perjuicios que esta cancelación pueda causar al Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para agendar la mudanza o bodega en la fecha originalmente programada por el Usuario o, en subsidio, a encontrar en conjunto con el Usuario una nueva fecha para la mudanza o bodega.

En caso de solicitud de cambio de fecha de mudanza o bodega, para servicios Intra (dentro de la misma región) el plazo es de 2 días hábiles antes de la fecha original del servicio y de 3 días hábiles para servicios Inter (entre regiones), quedando sujeto a la disponibilidad de las Empresas asociadas a la plataforma.

#### **SÉPTIMO: Daños o Pérdidas Durante el Servicio**

En ningún caso Mudango controlará ni intervendrá en la ejecución de los trabajos por la Empresa de mudanza, ni en la adecuación, calidad o resultado de los mismos, por lo que Mudango excluye, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la ejecución o resultado del trabajo encomendado a la Empresa, y el Usuario expresamente exime a Mudango de cualquier discrepancia, responsabilidad, daño, perjuicio o menoscabo como resultado de la contratación o del trabajo realizado por la Empresa de mudanza.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango podrá voluntariamente responder al Usuario ante pérdidas o daños a los bienes transportados según las siguientes condiciones:

- i. Si la pérdida o daño a la propiedad es informada por el Usuario a Mudango en un plazo máximo de 7 (siete) días desde la fecha programada del servicio vía correo electrónico a sofia@mudango.com.
- ii. Por un monto máximo equivalente al valor total del servicio.
- iii. Los daños a los bienes transportados deben ser funcionales y no meramente estéticos.
- iv. Los bienes dañados deben haber sido declarados por el Usuario en el inventario a transportar por Mudango.

#### **OCTAVO: Costos Adicionales de Mudanza**

Mudango no se hace responsable en caso alguno de los costos adicionales al servicio de mudanza contratado que son consecuencia de errores de estimación de inventario por el Usuario en la plataforma. El Usuario está obligado a compensar a la Empresa y/o a Mudango por los costos adicionales resultantes de las indicaciones erróneas o incompletas. El costo adicional se cobrará al Usuario de acuerdo con la lista de precios y servicios de Mudango.

#### **NOVENO: Generación de Cotizaciones de Bodegaje**

Usando exclusivamente como base la información facilitada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen personalmente a través de la Página Web, la Página Web calcula instantáneamente el precio del servicio de bodega a través de un algoritmo.

El Usuario no se encuentra obligado a aceptar la cotización de los servicios de bodegaje ofrecidos por Mudango.

#### **DÉCIMO: Duración, Reserva y Pago de Servicio de Bodegaje**

De aceptar el Usuario la cotización de los servicios de bodegaje, suscribirá un contrato con Mudango para contratar los servicios de bodegaje por un período de duración indefinida, pudiendo ser terminado por el Usuario en cualquier momento a través de la solicitud de finalización de servicios, la cual deberá ser ejecutada por Mudango en la fecha solicitada por el Usuario. En caso de que Mudango no cuente con disponibilidad para la entrega final en la fecha solicitada por el Usuario, Mudango ofrecerá otra fecha alternativa dentro de los 5 días anteriores o posteriores a la fecha de solicitud original.

El servicio de almacenaje provisto por Mudango al Usuario tendrá un costo fijo mensual en pesos chilenos, calculado a través de un algoritmo considerando usando como base la información facilitada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen personalmente a través de la Página Web. Este valor se pagará a mes adelantado por cada mes que sea utilizado por el Usuario, o a prorrata por la fracción de mes en que haya sido efectivamente utilizado. Esta prorrata no aplicará para el primer mes de arriendo, mes en el cual se pagará el 100% del arriendo mensual. Lo anterior, sin perjuicio a que Mudango pueda ofrecer condiciones especiales según cada Usuario y sus particularidades.

En forma adicional al costo mensual por el servicio de almacenaje del presente Contrato, el Usuario deberá pagar los servicios de logística asociados al retiro, entregas parciales, y entrega final al domicilio del Usuario desde las dependencias de almacenamiento de Mudango. El precio de estos servicios se calcularán caso a caso, según volumen a retirar, destino final y otras complejidades que pudiesen existir.

Todos los cobros serán mensuales y anticipados con la misma fecha que el día en que el inventario del Usuario que contrató el servicio se ingresa a las dependencias de almacenamiento de Mudango.

El monto mensual por los servicios se pagará por medio de un acuerdo de Pago Automático con Tarjeta de Crédito (PAT), pago con Tarjeta de crédito o débito o vía transferencia electrónica a realizarse mensualmente.

El Usuario acepta que Mudango puede subcontratar a terceros para la prestación de los servicios de logística y bodegaje. La subcontratación no exime en caso alguno a Mudango de las obligaciones que asume ante el Usuario por el presente instrumento.

#### **DÉCIMO PRIMERO: Daños o Pérdidas Durante el Servicio de Bodegaje**

Mudango garantiza la protección de los bienes del Usuario que contrató el servicio ante daños, hurtos o robos que sufra como consecuencia de actos u omisiones por su parte, por un monto, a toda pérdida, de UF 10 por cada m<sup>3</sup> almacenado. En caso de hurto o robo, los sellos de seguridad deben estar rotos o no corresponder a los indicados en el contrato de prestación de servicios de bodegaje para que pueda cursar la validez de la protección garantizada.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: Cambios de Datos o Inventario**

En caso de que los datos personales de contacto o la dirección del Usuario cambien por alguna causa, será obligación de éste dar aviso a Mudango. En caso de cambio de correo electrónico o número de teléfono, será imperativo dar aviso antes de solicitar cualquier entrega, retiro o despacho de inventario, pues a través de estos medios Mudango confirmará fechas y horario de servicio.

Dado que el servicio de Mudango sólo se encuentra disponible para algunas comunas del país, en caso de que el Usuario requiera registrar una dirección donde Mudango no provea servicios, se deberá dar por terminado el contrato de almacenaje, solicitando la entrega final de su inventario. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá requerir por medio escrito continuar con el servicio de almacenaje y que, en caso de requerir una entrega de su inventario, ésta se hará en la dirección inicialmente registrada, o en otra que para el efecto designe dentro del área de servicios de Mudango.

Si (i) el inventario del Usuario efectivamente ingresado a las dependencias de almacenamiento de Mudango tiene diferencias respecto del inventario ingresado en línea por el Usuario durante la cotización en la página web de Mudango o, (ii) si el Usuario retira o agrega bienes durante la vigencia del Contrato, Mudango tendrá derecho a recalcular el valor del servicio y cobrar la diferencia a pagar previo ajuste del precio.

Para el recalcule indicado precedentemente, Mudango se obliga a utilizar el mismo criterio que se empleó para el cálculo del valor original de los servicios.

#### **DÉCIMO TERCERO: Descripción de los servicios de MudangoYa**

La finalidad del servicio MudangoYa es permitir a los Usuarios la cotización de servicios de transporte de muebles u objetos lícitos de un punto de origen a un punto de destino y finalmente reservar estos servicios a través de la misma Plataforma o sitios asociados de tiendas online y/o alianzas. Con MudangoYa,

Mudango ofrece a sus Usuarios la posibilidad de calcular y cotizar en línea servicios de transporte y reservar estos mismos servicios, los que serán ejecutados por personas naturales o jurídicas independientes asociadas a la Plataforma.

El Usuario entiende y acepta que Mudango no presta servicios de transporte, ni tampoco cuenta con vehículos de su propiedad o a cualquier título destinados a prestar dicho servicio. Los servicios son prestados exclusivamente por las Empresas registradas en la Plataforma y Mudango no controlará ni intervendrá en la ejecución de los trabajos por la Empresa, ni en la adecuación, calidad o resultado de los mismos.

#### **DÉCIMO CUARTO: Productos permitidos y alcance de los servicios MudangoYa**

Los productos que pueden ser objeto de los Servicios de MudangoYa deben ser lícitos, no estando permitido el envío y transporte de los siguientes productos:

- i. Personas.
- ii. Animales.
- iii. Objetos peligrosos, tóxicos, inflamables, explosivos o corrosivos.
- iv. Objetos ilícitos.
- v. Objetos robados o hurtados.
- vi. Objetos que exijan de un permiso adicional de la autoridad competente para ser transportados.

Los Servicios entregados por las Empresas de la Plataforma son exclusivamente de transporte de objetos lícitos, no considerándose parte de los Servicios:

- i. El desembalaje de los objetos.
- ii. La instalación o desinstalación de los objetos.
- iii. Subir o bajar los objetos desde o hacia un piso que no sea planta baja o cuyo edificio no cuente con ascensor.

#### **DÉCIMO QUINTO: Registro de Usuarios y Generación de Cotización MudangoYa**

Para poder acceder a la utilización de los Servicios ofrecidos por la Plataforma, el Usuario debe registrarse para crear una cuenta de usuario del Servicio. Dentro de la información esencial para la prestación de los Servicios, se considera la siguiente:

- i. Nombre o Razón Social.
- ii. Rol Único Tributario.
- iii. Correo electrónico.
- iv. Teléfono móvil.
- v. Medio de pago válido, tal como tarjeta de crédito o débito.

Efectuado el registro, el Usuario debe seleccionar el punto de retiro, el punto de despacho, facultativamente el objeto u objetos a transportar y, en aquellos casos en que el Usuario puede seleccionar el tipo de vehículo a utilizar, resguardarse que el medio de transporte elegido sea correspondiente con el artículo cuyo envío solicita.

Terminado el proceso anterior, la Plataforma calculará a través de un algoritmo los valores de los diferentes servicios de transporte, usando exclusivamente como base la información facilitada por el Usuario al momento de efectuar la estimación de volumen personalmente a través de la Plataforma, tales como el tamaño y características del objeto a transportar, al tipo de vehículo seleccionado y la distancia a recorrer e

información entregada por fuentes externas sobre el tráfico existente al momento de prestar los servicios. Adicionalmente, el valor incluirá los impuestos aplicables por la ley chilena.

Todo lo anterior es sin perjuicio de que pueden existir condiciones comerciales especiales previamente pactadas con otras personas jurídicas.

El Usuario no se encuentra obligado a aceptar la cotización de ninguno de los Servicios MudangoYa ofrecidos por Mudango.

**DÉCIMO SEXTO: Reserva, pago, asignación de Empresa y procedimiento del servicio MudangoYa**

Una vez seleccionado uno de los servicios de transporte indicados, el Usuario efectuará el pago de la reserva del servicio MudangoYa.

El Usuario acepta y reconoce que el servicio prestado a través de la Plataforma es un servicio remunerado y que corresponde a un contrato oneroso, obligándose a pagar el valor indicado por la Plataforma al momento de contratar el servicio.

Efectuado correctamente el pago, Mudango le informará al Usuario, por medio de un correo electrónico u otro medio en línea apropiado, qué Empresa asociada a la plataforma llevará a cabo el servicio.

Una vez pagada la reserva, el Usuario consiente que sus datos de contacto y el contenido de su solicitud sean compartidos con la Empresa. 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.

Cuando se esté a 30 minutos de la fecha y hora estipulada en las condiciones del servicio especificado por el Usuario y aceptado por la Empresa, se le notificará a la Empresa que debe dirigirse al lugar de inicio del servicio, donde se realizará la carga de los objetos lícitos.

Una vez que ha sido realizada exitosamente la carga, la Empresa se debe dirigir hacia la primera dirección establecida (o única si hubiese solo una dirección de destino) para hacer entrega de los objetos lícitos solicitados por el Usuario.

Una vez contactado al Usuario y entregado los objetos lícitos a este, o bien, a un representante designado por el Usuario, la Empresa dará aviso de la entrega de los objetos lícitos, entendiéndose por finalizada la entrega del servicio.

El Usuario entiende y acepta que los tiempos que superen los tiempos de cargas y descargas estimados por la Plataforma suponen un sobrecosto, por lo que será cobrado al Usuario.

Los tiempos de cargas y descargas estimados y los sobrecostos generados por demoras sobre el tiempo contemplado de cargas y descargas considerados en el Servicio, varían dependiendo del vehículo que se haya reservado para efectuar el servicio.

El valor por minuto adicional cobrado por sobrepasar el tiempo de holgura del tiempo total entre cargas y descargas varía según el vehículo contratado.

Una vez terminada la prestación del servicio, o que este no se haya finalizado por motivos no imputables a la Empresa, se cobrará el sobrecosto al Usuario, si es que hubiese, por el mismo medio de pago que usó para la reserva del servicio.

**DÉCIMO SÉPTIMO: No Recepción o Imposibilidad de Retiro**

En el caso que al enviar un objeto este fuese rechazado por el destinatario, o cuando por cualquier motivo no imputable a la Empresa el objeto no sea susceptible de ser entregado, los cargos por dicho envío serán pagados por el Usuario, al igual que cualquier costo adicional que se genere por un nuevo despacho del objeto.

Si al momento de contactar al Usuario para hacer la entrega de los objetos lícitos, no se le es posible contactar, se procede según el lugar de destino del objeto lícito:

- i. Para el caso de que el lugar de destino sea un edificio: Se procederá a realizar la entrega dejándolo en la recepción del edificio, si así se lo permite la administración del mismo. Si lo anterior no es posible, entonces se procederá a finalizar el Servicio como lo descrito para residencias u otros tipos de destinos.
- ii. Para el caso de que el lugar de destino sea un condominio: Se procederá a realizar la entrega dejándolo dentro del condominio, donde se encuentre la seguridad del mismo, si así se lo permite la administración del mismo. Si lo anterior no es posible o no se encuentra la seguridad respectiva, entonces se procederá a finalizar el servicio como lo descrito para residencias u otros tipos de destinos.
- iii. Para el caso de que el lugar de destino sea una residencia, casa o de otro tipo distinto a los nombrados anteriormente: Los objetos lícitos serán almacenados en las bodegas Más Espacio, ubicadas en Camino del Cerro #290, Quilicura (Centro Logístico INVAC), hasta que el Usuario pueda ser ubicado. Una vez ubicado al Usuario, se procederá a realizar la entrega del objeto lícito, cobrándose este transporte según las tarifas vigentes en la Plataforma. De igual forma, se cobrará el almacenaje por los objetos según días de almacenaje y volumen utilizado en las bodegas.

Para todos los casos anteriormente mencionados, el servicio fue prestado por parte de la Empresa, no pudiendo hacer entrega de los objetos lícitos en la ubicación exacta previamente establecidas, o bien, no pudiendo entregar los objetos lícitos por la imposibilidad de ubicar al Usuario, por lo tanto, no califica para una devolución por el Servicio pagado.

El Usuario declara en este acto que no es responsabilidad de Mudango ni de la Empresa que el receptor del objeto no se encuentre disponible, ubicable y/o comunicable al momento de efectuar la entrega, asumiendo la total responsabilidad por esta circunstancia.

**DÉCIMO OCTAVO: Cancelación y Reembolso del servicio MudangoYa**

El Usuario podrá dejar sin efecto su reserva y solicitar el correspondiente reembolso por parte de Mudango, avisando a través del envío de un correo electrónico a la dirección sofia@mudango.com con hasta 48 horas de anticipación previo a la fecha del servicio.

La cancelación de un servicio dentro de las 48 horas previas al mismo generará la obligación al Usuario de pagar la totalidad del valor del Servicio.

Ante la cancelación de un servicio por parte de la Empresa, Mudango se encargará de coordinar el reemplazo por otra Empresa, no pudiendo garantizar la existencia de una Empresa que acepte el Servicio. En caso de no poder reemplazar la Empresa, Mudango efectuará un reembolso completo al Usuario dentro del plazo de 24 horas.

#### **DÉCIMO NOVENO: Disponibilidad de servicio MudangoYa**

Mudango no garantiza la disponibilidad de Empresas para todas las solicitudes de servicio de transporte de objetos. Es por lo anterior que, al efectuarse la reserva de un servicio, la confirmación final del Servicio estará sujeta a la disponibilidad real de las Empresas asociadas a la Plataforma. En caso de no contar con disponibilidad para efectuar el servicio reservado en la fecha indicada por el Usuario, Mudango informará al Usuario esta situación en un plazo máximo de 24 horas contados desde la reserva y reembolsará la totalidad del valor pagado por el Usuario por concepto de ésta.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para agendar el servicio en la fecha originalmente programada por el Usuario o, en subsidio, a encontrar en conjunto con el Usuario una nueva fecha para el servicio.

#### **VIGÉSIMO: Daños o pérdidas durante el servicio MudangoYa**

Mudango no controlará ni intervendrá en la ejecución de los trabajos por la Empresa, ni en la adecuación, calidad o resultado de los mismos. Por lo anterior, Mudango no será responsable ante el Usuario de eventuales daños que se produzcan con ocasión del servicio prestado por la Empresa.

Sin perjuicio de lo anterior, Mudango podrá responder al Usuario ante pérdidas o daños al objeto transportado según las siguientes condiciones:

- i. Si la pérdida o daño del objeto es informada por el Usuario a Mudango en un plazo máximo de 7 (siete) días desde la fecha programada del Servicio vía correo electrónico a sofia@mudango.com;
- ii. Ante cualquier siniestro durante la realización del servicio, se contempla un seguro de hasta 10 UF por los objetos lícitos especificados previamente por el Usuario en nuestra plataforma web. Mudango responde por los daños en sus objetos hasta el valor mencionado anteriormente.

Las limitaciones de responsabilidad de este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar sus derechos como consumidor que no puedan excluirse según la ley aplicable.

#### **VIGÉSIMO PRIMERO: Prohibiciones al Usuario de servicios MudangoYa**

El Usuario no tendrá permitido:

- i. Subarrendar los servicios de MudangoYa.
- ii. Utilizar los servicios de MudangoYa para otros fines a los explicitados en estos Términos y Condiciones.
- iii. Utilizar los servicios de MudangoYa para el transporte de objetos ilícitos.

#### **VIGÉSIMO SEGUNDO: Exclusión de Responsabilidad**

Mudango no garantiza que los Usuarios utilicen los servicios y contenidos de la Página Web de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, ni tampoco garantiza la veracidad de los datos que los Usuarios proporcionan sobre sí mismos. Mudango excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la utilización de los servicios y de los contenidos por parte de los Usuarios, o que puedan deberse a la falta de veracidad, vigencia o autenticidad de la información que los Usuarios proporcionan a las Empresas u otros Usuarios acerca de sí mismos y, en particular, aunque no de forma exclusiva, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un Usuario en cualquier clase de comunicación realizada a través de la Página Web.

La Página Web contiene enlaces a otras páginas web, estando consciente el Usuario que Mudango no es responsable de las prácticas de privacidad ni de los contenidos de esas otras webs.

Adicionalmente, Mudango no garantiza la disponibilidad, continuidad ni la infalibilidad del funcionamiento de la Página Web, y en consecuencia excluye, en la máxima medida permitida por la legislación vigente, cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de la Página Web y de los servicios habilitados en el mismo. Mudango, o su servidor, pueden no estar libres de virus, errores, programas espía, Troyanos o similar software malintencionado. Mudango no se hace responsable de cualquier daño al hardware o software de su ordenador u otro tipo de tecnología. Tampoco se hace responsable de ninguna pérdida de información a raíz de la transmisión, uso de datos o contenido erróneo publicado por los Usuarios.

Al calcular el valor de un servicio de mudanza o bodega, el valor resultante mostrado por Mudango está basado exclusivamente en la información que nos proporciona el Usuario y las Empresas de mudanza o bodega. Aunque Mudango se compromete en todo momento a realizar su mejor esfuerzo para asegurar que el cálculo del valor de un servicio de mudanza o bodega sea lo más preciso posible, no puede verificar ni garantizar que toda la información sea exacta, completa o correcta. Tampoco se hace responsable de errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas temporales y/o parciales del servidor o a reparaciones, actualizaciones y mantenimiento de nuestra plataforma u otros motivos), información imprecisa, engañosa o falsa, o falta de información.

En el caso de MudangoYa, Mudango no se hace responsable en caso alguno de los costos adicionales al Servicio contratado que son consecuencia de errores de estimación de inventario por el Usuario en la plataforma. El Usuario está obligado a compensar a la Empresa y/o a MudangoYa por los costos adicionales resultantes de las indicaciones erróneas o incompletas. El costo adicional se cobrará al Usuario de acuerdo con la lista de precios y Servicios de MudangoYa. El mecanismo de pago para los costos adicionales será a través del mismo medio de pago utilizado para la reserva del Servicio y se hará efectivo el cobro una vez finalizado el Servicio.

Los errores evidentes (erratas incluidas) no son vinculantes. En este sentido, todas las ofertas especiales y promociones están marcadas como tal. Si no aparecen marcadas como tal, no puede derivar ninguna responsabilidad en caso de errores evidentes.

### **VIGÉSIMO TERCERO: Obligaciones del Usuario**

El Usuario se compromete a hacer un uso diligente de la Página Web y de los servicios accesibles desde el mismo, con total sujeción a la ley, a las buenas costumbres y los presentes Términos y Condiciones, así como manteniendo el debido respeto a los demás Usuarios. Queda expresamente prohibido cualquier uso diferente a la finalidad de esta Página Web. En este sentido, el Usuario renuncia a utilizar cualquiera de los materiales e informaciones contenidos en la Página Web con fines ilícitos y expresamente prohibidos en las presentes Términos y Condiciones.

Toda la información que facilite el Usuario a través de la Página Web deberá ser veraz y exacta. El Usuario garantiza la autenticidad de todos aquellos datos que comunique como consecuencia del relleno de los formularios necesarios para la suscripción de los servicios a través de la Página Web.

Todo información o contenido que el Usuario publique en la Página Web de Mudango deberá ser legal y veraz y no susceptible de vulnerar derechos de terceros ni la normativa vigente. A estos efectos el Usuario garantiza la autenticidad de toda la información publicada en la Página Web. El Usuario no debe en ningún caso subir información privada de terceros, incluyendo, entre otra, imágenes, dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico, entre otros.

El Usuario se obliga a no utilizar la Plataforma para obtener códigos fuente o cualquier otro dato esencial para el funcionamiento de la Plataforma, como tampoco realizará actos de ingeniería inversa o cualquier otro que tenga como fin modificar, sustraer, añadir o descompilar la aplicación o sitio web.

En el caso de MudangoYa, es responsabilidad del Usuario ingresar toda la información necesaria y válida para que la Empresa pueda efectuar el Servicio satisfactoriamente, asegurando la posibilidad de contactar oportunamente al Usuario con el fin de lograr completar el Servicio.

#### **VIGÉSIMO CUARTO: Obligaciones de las Empresas**

Las Empresas manifiestan expresamente cumplir con toda la normativa y requisitos aplicables respecto del ejercicio de los servicios de mudanza, bodega y/o transporte de objetos lícitos, exonerando a Mudango de cualquier eventual reclamación derivada de la falsedad o inexactitud de dicha manifestación.

Será responsabilidad de las Empresas mantener toda la información facilitada a Mudango permanentemente actualizada de forma que responda, en cada momento a la situación real de la Empresa. En todo caso las Empresas serán los únicos responsables de las manifestaciones falsas o inexactas que realicen y de los perjuicios que cause a Mudango o a terceros por la información que facilite.

Las Empresas se comprometen a hacer un uso diligente de la Página Web y de los servicios accesibles desde el mismo, con total sujeción a la ley, a las buenas costumbres y los presentes Términos y Condiciones. Queda expresamente prohibido cualquier uso diferente a la finalidad de esta Página Web. En este sentido, las Empresas renuncian a utilizar cualquiera de los materiales e informaciones contenidos en la Página Web con fines ilícitos y expresamente prohibidos en las presentes Términos y Condiciones.

Las Empresas autorizan a Mudango a utilizar los contenidos e imágenes aportados a la Página Web en las redes sociales en las que Mudango participa.

Mudango condiciona la utilización de los servicios por parte de las Empresas a la previa cumplimentación del correspondiente registro de Empresas, debiendo indicar como mínimo la información marcada con un asterisco y elegir un nombre de usuario y una contraseña identificativa. La Empresa puede darse de baja del registro de Mudango en cualquier momento escribiendo a [sofia@mudango.com](mailto:sofia@mudango.com).

La Empresa se compromete a conservar su nombre de usuario y contraseña y a mantenerlos confidenciales, así como a usarlos con la diligencia debida. La Empresa se compromete a notificar a Mudango a la mayor brevedad el uso no autorizado de su nombre de usuario y contraseña o cualquier otro fallo en la seguridad. Mudango no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por su parte.

La Empresa es la única responsable de la información suministrada en su registro, garantiza que los datos facilitados a Mudango son veraces y actualizados y se hace responsable de comunicar a Mudango cualquier modificación de los mismos y de mantener toda la información que haya facilitado actualizada de forma que responda en cada momento a su situación real.

Las Empresas aceptan expresamente la prohibición de ceder o transferir de cualquier modo sus cuentas a cualquier persona natural o jurídica.

#### **VIGÉSIMO QUINTO: Edad y Capacidad Legal**

La Página Web 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 Página Web y no deberán, por tanto, utilizar los servicios del mismo, por lo que Mudango 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 Mudango ser mayores de edad.

#### **VIGÉSIMO SEXTO: Responsabilidad y Difusión de Contenidos, Datos y/o Información de Usuarios**

Mudango no tiene la obligación de verificar la identidad de los Usuarios, ni la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que proporcionan sobre sí mismos en la Plataforma.

Cuando el Usuario ingresa la información solicitada por la Plataforma autoriza el uso y recopilación de la información personal, cumpliendo Mudango con toda la legislación vigente en relación a esta materia, especialmente en lo relativo a la protección de los datos personales asociados a la información bancaria o financiera del Usuario con motivo del pago de los Servicios.

La información personal del Usuario que sea almacenada por Mudango en los servidores u otros medios electrónicos será resguardada por medio de sistemas de seguridad electrónicos y físicos, con estándares razonables de seguridad, respondiendo Mudango, de acuerdo al artículo 44 del Código Civil, de la responsabilidad que debe exigírsele a todo buen padre de familia en sus negocios ordinarios.

El Usuario autoriza expresamente a Mudango para que difunda a las Empresas los datos relacionados con los contenidos que les haya aportado.

Mudango no garantiza que la Plataforma, o cualquier parte de esta, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, el Usuario acepta que la Plataforma podrá ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

#### **VIGÉSIMO SÉPTIMO: Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial**

Todos los contenidos que se muestran en la Página Web, entre ellos, pero no limitado a, artículos, diseños, textos, gráficos, logos, iconos, código en lenguaje, software, marcas o cualesquiera otros signos susceptibles de utilización industrial y/o comercial, están sujetos a derechos de propiedad industrial e intelectual de Mudango y/o de las Empresas o terceros titulares de los mismos que han autorizado debidamente su inclusión en la Página Web, sin que pueda entenderse que el uso y acceso a la Página Web y la utilización de sus servicios atribuya al Usuario derecho alguno sobre los citados elementos.

Las Empresas autorizan a Mudango a utilizar sus logos, marcas comerciales y contenidos aportados a la Página Web para la prestación de los servicios contratados, como así también en las redes sociales en las que Mudango tenga presencia.

Las Empresas manifiestan expresamente que la totalidad de contenidos facilitados a Mudango no vulneran de ninguna forma derechos de propiedad industrial o intelectual, o de cualquier otra índole, de terceros, exonerando expresamente a Mudango respecto de cualquier reclamación relacionada con este ámbito efectuada por cualquier tercero y asumiendo íntegramente la responsabilidad por estos hechos.

Está prohibida la reproducción, explotación, alteración, distribución o comunicación pública de la Página Web para usos diferentes de la legítima información o contratación por los Usuarios de los servicios ofertados.

#### **VIGÉSIMO OCTAVO: Duración y Terminación**

La presentación de los servicios que Mudango proporciona a través de la Página Web tiene en principio, una duración indefinida. No obstante, Mudango está autorizada para dar por terminada o suspender la prestación de sus servicios en cualquier momento, sin perjuicio de lo que se hubiere dispuesto al respecto en las correspondientes condiciones particulares. En cualquier caso, si fuera posible, Mudango procurará advertir previamente la terminación o la suspensión de cualquier servicio o de la totalidad de los mismos a las Empresas.

#### **VIGÉSIMO NOVENO: Legislación Aplicable y Jurisdicción**

Las presentes Términos y Condiciones de Mudango se regirán por la legislación chilena. Cualquier duda, dificultad, controversia, divergencia y/o reclamación que diga relación con el cumplimiento, aplicación y/o interpretación de los presentes Términos y Condiciones será conocida por los Tribunales Ordinarios de Justicia.