

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DENOMINADA “APP HELA HOME”

I. ASPECTOS GENERALES Y CONSENTIMIENTO

El presente contrato describe los Términos y Condiciones (en lo sucesivo los “Términos y Condiciones”), aplicables al contenido, registro, acceso, navegación y uso de la aplicación informática desarrollada y operada por Hela Home S.A. de C.V. Cualquier persona mayor de edad que desee acceder o hacer uso de la aplicación y de los servicios que en ella se ofertan, podrá hacerlo sujetándose a los presentes Términos y Condiciones, por lo que cualquier persona que no acepte dichos términos y condiciones deberá abstenerse de usar la aplicación y servicios que se brindan a través de la misma.

Usted al ingresar y registrarse en la aplicación denominada APP HELAHOME, declara que está entendiendo y aceptando los términos y condiciones aquí referidos y otorga su consentimiento respecto de los mismos.

Derivado de lo anterior, le solicitamos que LEA CUIDADOSAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE INGRESAR, REGISTRARSE Y/O USAR LA APLICACIÓN O REQUERIR LOS SERVICIOS QUE EN ELLA SE OFERTAN.

2. DEFINICIONES

- a)** APP HELAHOME: La aplicación informática (App por su abreviatura en inglés) para dispositivos móviles desarrollada y operada por HELA HOME S.A. DE C.V. como plataforma para que los usuarios de la misma puedan conocer y contratar servicios de terceros dedicados al servicio de masajes y faciales a domicilio.
- b)** HELA HOME: HELA HOME S.A. DE C.V. titular (propietaria) de la aplicación para dispositivos móviles APP HELAHOME.
- c)** Perfil del Usuario: Registro específico de cada Usuario en APP HELAHOME para uso su exclusivo, personalizado con los datos que el propio Usuario registre y mediante el cual crea un nombre de usuario y contraseña (clave de acceso) para utilizar la APP HELAHOME cada que lo requiera.
- d)** Terapeuta o Masoterapeuta: En singular o plural se refiere a un tercero prestador de servicios de masajes y/o faciales, que previo a un proceso con HELA HOME se encuentra registrado en la APP HELAHOME para ofrecer sus servicios visibles para los Usuarios en la aplicación quienes podrán contratarlos mediante dicha aplicación.
- e)** USUARIO: En singular o plural, es la persona mayor de edad que concluye su registro en la APP HELAHOME creando su Perfil de Usuario, a fin de verificar la oferta de servicios de Terapeutas o Masoterapeutas, con la posibilidad de solicitar los servicios ofertados en la aplicación.

3. OBJETO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El objeto de los presentes Términos y Condiciones es regular el contenido, registro, acceso, navegación y uso de la APP HELAHOME, incluyendo cualquier servicio que se encuentre a disposición del Usuario en dicha aplicación.

Se podrán aplicar condiciones suplementarias o determinadas para algún servicio, actividad, evento o una promoción particular, dichas condiciones se comunicarán en el momento de determinar lo anteriormente mencionado y previo a la contratación del servicio en el que apliquen, en dichos casos, las condiciones suplementarias prevalecerán sobre las condiciones generales sólo para el caso específico para el que se hayan establecido.

4. SERVICIOS DE HELA HOME A TRAVÉS DE LA APP HELAHOME

HELA HOME es una empresa que a través de la aplicación denominada APP HELAHOME, presta un servicio enfocado a promocionar servicios de terceros Terapeutas o Masoterapeutas (que previamente sean admitidos por HELA HOME) a los USUARIOS, así como el servicio de intermediación para que a través de la APP HELAHOME el USUARIO pueda solicitar los servicios de diversos tipos de masajes y/o faciales a domicilio brindados por terceros Terapeutas o Masoterapeutas de conformidad con lo señalado en los presentes Términos y Condiciones.

HELA HOME se limita a la publicación de los perfiles y servicios de los terceros Terapeutas o Masoterapeutas a través de la APP HELAHOME, a poner en contacto a los USUARIOS con los terceros que decidan contratar y administrar la aplicación para gestionar las citas y servicios que los USUARIOS decidan contratar, por lo que el USUARIO acepta que los terceros Terapeutas o Masoterapeutas son prestadores de servicio independientes, por lo tanto, la responsabilidad de HELA HOME se limita a los servicios que directamente ofrece al USUARIO, los cuáles son:

- Facilitar la comunicación para la oferta y demanda de un servicio entre el USUARIO y los Terapeutas o Masoterapeutas.
- Poner a disposición de los USUARIOS, los servicios de Terapeutas o Masoterapeutas que previamente pasen el proceso de registro con HELA HOME.
- Publicación de los perfiles y servicios de los Terapeutas o Masoterapeutas que estén disponibles para los USUARIOS.
- Programación de Citas mediante la APP HELAHOME, ya sea programada o con un mínimo de tiempo de anticipación.
- Enviar al Terapeuta o Masoterapeuta los datos estrictamente necesarios para acudir a proporcionar el servicio que el USUARIO decida contratar.
- Permitir que los clientes evalúen el servicio que recibieron.
- Facilitar el pago por parte del USUARIO a través de la conexión con una plataforma segura de pago.
- Recibir cualquier evaluación, comentarios y/o quejas respecto de los Terapeutas o Masoterapeutas.
- Recibir evaluaciones, comentarios y/o quejas respecto de los USUARIOS por conductas que afecten los servicios brindados por los Terapeutas o Masoterapeutas, por retrasos para atender la cita programada y cualquier tipo de queja.
- Administrar los contenidos y funcionalidad de la APP HELAHOME.

HELA HOME se reserva la facultad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación, los contenidos, la funcionalidad, los productos, los servicios, precios y la configuración que pudiera estar contenida en la APP HELAHOME; en este sentido, el USUARIO reconoce y acepta que HELA HOME en cualquier momento podrá interrumpir, desactivar o cancelar cualquiera de los servicios y/o elementos que conforman la APP HELAHOME o el acceso a la misma.

5. REGISTRO DE USUARIO PARA USO DE LA APP HELAHOME Y DERECHOS DEL USUARIO

5.1. REGISTRO DEL USUARIO

El acceso a la APP HELAHOME podrá realizarse únicamente previo registro del USUARIO, quién antes de crear su Perfil de Usuario tiene la obligación de verificar el Aviso de Privacidad y los Términos y condiciones que han sido puestos a su disposición previamente.

La APP HELAHOME se encuentra dirigida exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad (mayores de 18 años); en ese sentido, HELA HOME declina cualquier responsabilidad por el incumplimiento de este requisito, el USUARIO manifiesta ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes Términos y Condiciones.

La APP HELAHOME está dirigida a USUARIOS que se encuentren en la República Mexicana, por lo cual, HELA HOME no se asegura que la app cumpla total o parcialmente con la legislación de otros países, de forma que, si el USUARIO reside o tiene su domicilio establecido en otro país y decide acceder o utilizar la APP HELAHOME lo hará bajo su propia responsabilidad y acepta que tal acceso y navegación se realiza en términos de la legislación local que le es aplicable.

5.2 DERECHOS DEL USUARIO

La APP HELAHOME podrá descargarse en los aplicativos móviles tales como Iphone y Android. El acceso la APP HELAHOME por parte del USUARIO tiene carácter libre, por lo que previa conformidad con los presentes Términos y Condiciones, tiene derecho a la creación de su Perfil de Usuario para registro y uso de la aplicación, así como a solicitar a través de la misma los servicios de terceros Terapeutas o Masoterapeutas que sean de su interés.

El USUARIO podrá actualizar sus datos en cualquier momento a través de la aplicación y podrá también darse de baja de la misma en el momento que desee.

Por regla general la descarga, el registro, acceso y uso de la APP HELAHOME es gratuito sin que el USUARIO tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, salvo en lo referente al costo de la conexión a internet suministrada por el proveedor de este tipo de servicios que hubiere contratado el mismo USUARIO, así como la contraprestación que deba pagar en caso de contratar algún servicio de los ofertados dentro de la aplicación (servicios de Terapeutas o Masoterapeutas), en cuyo caso deberá cubrir el costo del servicio contratado así como los costos en su caso por cancelación de citas de acuerdo con estos Términos y Condiciones.

6. RESPONSABILIDADES Y/O OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO

Además de las que se deriven del contenido de todos los apartados de estos Términos y Condiciones, el USUARIO tiene las siguientes responsabilidades, obligaciones y prohibiciones:

- Deberá crear su Perfil de Usuario y registrarse completando todos los campos de la hoja de inscripción con datos válidos, revisar el aviso de privacidad y leer y aceptar los Términos y Condiciones.
- El USUARIO al otorgar su información garantiza que es verídica y confiable, por lo que garantiza contar con la mayoría de edad (18 años) para poder utilizar de la aplicación, en caso de no ser así el USUARIO es el único responsable de la falsedad de datos al ser ingresados en la creación del Perfil de Usuario.

- El USUARIO se compromete a proporcionar información lícita y veraz en los formularios habilitados en la APP HELAHOME y en los formularios entregados por los Terapeutas o Masoterapeutas, HELA HOME no se hace responsable de verificar la identidad de los USUARIOS, ni la veracidad y autenticidad de la información que este proporcionó, por lo que cualquier falsedad es estrictamente responsabilidad del USUARIO.
- El USUARIO acepta que el medio de pago que utilice será de procedencia lícita, siendo el único responsable en caso de utilizar indebidamente algún método de pago.
- El USUARIO es el único responsable de la seguridad de su Cuenta, por lo que deberá de establecer una contraseña segura, confiable y secreta.
- El USUARIO no debe compartir su cuenta o contraseña por ningún motivo, en caso de hacerlo será el único responsable del uso de la misma.
- En todo caso, el USUARIO notificará de forma inmediata a HELA HOME acerca de cualquier hecho que permita suponer uso indebido de la información registrada y/o del Perfil del Usuario, tales como, robo, extravió, manipulación no reconocida o acceso no autorizado a cuentas (Perfil de Usuario) y/o contraseñas, con el fin de proceder a su inmediata cancelación, en caso de no notificarlo queda bajo la responsabilidad del USUARIO el mal uso de su Perfil de Usuario. La notificación puede ser realizada a través del correo electrónico info@helahome.com.mx.
- El acceso o utilización de la APP HELAHOME, así como de los recursos habilitados para interactuar entre el USUARIO y HELA HOME y/o Terapeutas y Masoterapeutas, tales como medios para realizar comentarios, sugerencias, aclaración de dudas, mensajes, etcétera, se realizan en la condición de USUARIO de la APP HELAHOME, por lo que quedará sujeto a los presentes Términos y Condiciones, así como a sus posteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la legislación aplicable, por tanto, se tendrá por aceptado desde el momento en el que se accede a la APP HELAHOME. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al USUARIO revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes Términos y Condiciones, quedando bajo su responsabilidad.
- El USUARIO se compromete a solicitar los servicios de los Terapeutas o Masoterapeutas únicamente por medio de la aplicación, sujetándose a lo establecido en los Términos y Condiciones. Cualquier servicio solicitado por el USUARIO directamente (fuera de la APP HELAHOME) a cualquier Terapeutas o Masoterapeutas, queda bajo la responsabilidad del USUARIO, por lo que no podrá alegar la aplicabilidad de los presentes Términos y Condiciones ni se relacionará de ninguna manera con HELA HOME.
- Es estrictamente responsabilidad del USUARIO su estado de salud al solicitar un servicio de masaje a domicilio, así como en caso de cualquier padecimiento, enfermedad y/o condición particular, y de consultar con su médico de confianza respecto a si es viable el tipo de masaje que desea contratar.
- El USUARIO se compromete a no solicitar servicios que no pueda pagar y está obligado a pagar el precio pactado por la prestación del servicio, conforme al apartado 8.4.
- El USUARIO podrá evaluar a los Terapeutas o Masoterapeutas por cada servicio recibido, pero también acepta ser valorado por los Terapeutas o Masoterapeutas con la finalidad de aumentar la seguridad, cordialidad y un trato respetuoso entre ambos.

Las valoraciones de los Terapeutas o Masoterapeutas se considerarán para la asignación de Servicios y en su caso para evaluar si se dan de baja de la plataforma.

En caso de que el USUARIO tenga una o más valoraciones negativas (dependiendo de la valoración que discrecionalmente realice HELA HOME de la conducta reportada) HELA HOME se reserva el derecho de darlo de baja automáticamente de la APP HELAHOME.

- Al solicitar un servicio de masaje a domicilio, el USUARIO debe contar con espacio suficiente para que el Terapeuta o Masoterapeuta pueda instalar su mesa de masaje y poder brindar el servicio de la mejor manera, asimismo en el momento de hacer su reservación deberá complementar los campos indicados tales como: en que piso se encuentra, si cuenta con elevadores, si cuenta con cama de masaje propia.
- El USUARIO tiene la obligación de evitar las siguientes conductas: ser irrespetuoso y/o insultante y/o abusivo, y/o amenazante, estar en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún tipo de droga durante el servicio solicitado.
- Queda prohibido al USUARIO que: ingrese información falsa al crear o modificar su Perfil de Usuario; utilice un vocabulario obsceno, vulgar y/u ofensivo en el uso de la aplicación, inclusive como Nombre de Usuario; utilice un nombre registrado o con derechos sin previa autorización del mismo; utilice sin previa autorización el perfil de otro USUARIO; utilice un método o forma de pago que no sea de su propiedad; utilice los servicios de la aplicación para fines no previstos para la misma; utilice la información de otras personas o Usuarios sin autorización de los mismos y en cualquier conducta ilícita.

En cualquier caso, HELA HOME no será responsable de las opiniones vertidas por los USUARIOS a través de comentarios o publicaciones que estos realicen.

HELA HOME se reserva al derecho de retirar todos aquellos comentarios, perfiles y aportaciones que vulneren la ley, el respeto a la dignidad de las personas, que sean discriminatorios, atenten contra los derechos de tercero o el orden público, o bien, que a su juicio no resulten adecuados para su publicación.

Asimismo, HELA HOME se reserva el derecho de dar de baja al USUARIO que incumpla con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, sin necesidad de notificación alguna.

7. CONDICIONES GENERALES RESPECTO A LOS TERCEROS TERAPEUTAS O MASOTERAPEUTAS

7.1. REGISTRO DEL TERAPEUTA O MASOTERAPEUTA EN LA APP HELAHOME E INDEPENDENCIA DE LAS PARTES

En todos los casos, previo a que un terapeuta o masoterapeuta pueda ofertar sus servicios a través de la APP HELAHOME, deberá cumplir con los requisitos que HELA HOME tenga vigentes al momento de solicitar el registro, para lo cual HELA HOME establece como mínimo las siguientes políticas:

- Los terceros Terapeutas o Masoterapeutas son prestadores de servicios independientes. El vínculo entre los Terapeutas o Masoterapeutas, es de un contrato de prestación de servicios, en el que HELA HOME le proporciona un servicio de publicidad, administración de citas a través de la APP HELAHOME, de conformidad con los términos, condiciones y costos que se harán saber al Terapeuta o Masoterapeuta previamente a su registro en la aplicación, derivado de lo anterior el Terapeuta o Masoterapeuta y el USUARIO reconocen que el tercero antes referido no es

dependiente ni tiene relación laboral con HELA HOME, por lo que cada Terapeuta o Masoterapeuta es responsable directo del servicio que brinda a los USUARIOS y de cualquier circunstancia respecto de los servicios que ofrece.

- El Terapeuta o Masoterapeuta deberá entregar a HELA HOME los documentos e información que le sean solicitados respecto de su experiencia, referencias, identificación, capacitaciones, cursos, domicilio y todos aquellos que permitan crear un registro de los prestadores de servicio.
- Una vez entregada la información y firmado el contrato correspondiente HELA HOME procederá al registro del Terapeuta o Masoterapeuta en la aplicación a fin de promocionar sus servicios y administrar las citas y/o servicios que soliciten los Usuarios.
- El perfil del Terapeuta o Masoterapeuta en la aplicación será administrado por HELA HOME, quien establecerá los datos visibles a los USUARIOS al momento de contratarlo.
- HELA HOME dará a conocer a los Terapeutas o Masoterapeutas el mecanismo para dar de baja su registro en la aplicación, reservándose HELA HOME el derecho de darlo de baja en cualquier momento sin necesidad de notificación alguna si no se cumplen las políticas mínimas que garanticen un servicio de calidad, si incumple con su contrato o con los presentes términos y condiciones, así como en cualquier momento que HELA HOME determine concluir con la prestación de servicios.
- La cantidad de servicios prestados de cada Terapeuta o Mesoterapeuta dependerán estrictamente de la demanda de los USUARIOS.

7.2. RESPONSABILIDAD DEL TERAPEUTA O MASOTERAPEUTA

- El Terapeuta o Masoterapeuta será responsable por la veracidad de la información proporcionada a HELA HOME y tendrá la obligación contractual de tener con los USUARIOS un trato profesional, respetuoso y acorde a los servicios solicitados por el USUARIO.
- Derivado de la naturaleza jurídica de la relación entre HELA HOME y los Terapeutas o Masoterapeutas, HELA HOME no es responsable de ningún modo de los servicios prestados por el Terapeutas o Masoterapeutas, ni tampoco de los riesgos que pudieran tener al trasladarse al lugar donde requieran sus servicios, ni de los desperfectos y/o daños que pudieran causar, ni de ninguna otra acción que afecte al USUARIO o al propio Terapeuta o Masoterapeuta. HELA HOME por su parte se compromete a hacer cumplir las políticas del uso de la aplicación, las políticas de pago, cambios, cancelaciones y administración de citas o reservas, así como a dar seguimiento a los reportes y quejas a fin de determinar si da de baja al Terapeuta o Masoterapeuta; asimismo en caso de que el USUARIO inicie acciones legales contra el Terapeuta o Masoterapeuta por algún conflicto con el servicio o alguna conducta que pudiera constituir un acto ilícito, HELA HOME coadyuvará con las autoridades competentes de acuerdo a los procedimientos y formalidades que fueran procedentes.

8. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO SOLICITADO A LOS TERAPEUTAS O MASOTERAPEUTAS.

A fin de estandarizar las bases generales de los servicios ofrecidos por los Terapeutas o Masoterapeutas a través de la APP HELAHOME, se han determinado las siguientes condiciones generales que serán de carácter obligatorio:

8.1. POLÍTICA DE SOLICITUD DE SERVICIOS Y COMUNICACIÓN

- Cualquier servicio que requiera el USUARIO de los Terapeutas o Masoterapeutas, tiene que ser solicitado a través de la APP HELAHOME con por lo menos 3 horas de anticipación a que se requiera el mismo.
- Cualquier comunicación entre el Terapeuta o Masoterapeuta y el USUARIO deberá realizarse a través de la aplicación.
- El USUARIO podrá seleccionar en la APP HELAHOME el tipo de servicio de su interés, y una vez seleccionado le aparecerá el costo por el mismo; previa confirmación de que requiere el servicio seleccionado, la APP HELAHOME se encargará de ubicar al Terapeuta o Masoterapeuta que cubra con el perfil y tiempo de llegada estimado, una vez que el Terapeuta o Masoterapeuta acepte brindar el servicio (mediante la aplicación) se tendrá concretada la cita.
- La disponibilidad de los Terapeutas o Masoterapeutas, no dependen de HELA HOME, por lo que no se puede garantizar que en todos los casos exista alguno disponible.

8.2. SERVICIOS

- Los servicios que brindan los Terapeutas o Masoterapeutas, son de masajes a domicilio de distintos tipos (por ejemplo: relajante, deportivo, desintoxicante, futura mamá).
- También en la APP HELAHOME se podrá seleccionar el tipo de sesión(es), las cuales pueden ser: Individual, Individual doble (una Terapeuta o Masoterapeuta para atender a dos personas en una misma ubicación), Pareja (dos Terapeutas o Masoterapeutas para atender a dos personas en una misma ubicación), o eventos o servicios contratados con sus términos particulares. HELA HOME podrá en cualquier momento aumentar o disminuir la oferta de tipos de sesiones.
- Los servicios tendrán una duración de 60, 90 y 120 minutos dependiendo de lo que el USUARIO elija al solicitar su servicio por medio de la aplicación, en la contratación de un evento en particular la duración podrá variar. HELA HOME podrá en cualquier momento aumentar o disminuir la oferta de tiempo de sesiones.
- Cualquier ampliación del servicio se deberá realizar a través de la aplicación y está sujeta a la disponibilidad de los Terapeutas o Masoterapeutas.
- EL servicio puede ser modificado o re agendado con 4 horas o más de anticipación y sujeto a disponibilidad de los Terapeutas o Masoterapeutas, si no se realiza con el mínimo de 4 horas la aplicación ya no permitirá el cambio.

8.3. TOLERANCIA EN HORARIOS AGENDADOS

- Al solicitar el servicio de un Terapeuta o Masoterapeuta, el USUARIO podrá programar su servicio en un día y hora específica o rango de horario, siendo que debe solicitarlo con por lo menos 3 horas de anticipación a que se requiera el mismo.
- Una vez agendada la cita si el Terapeuta o Masoterapeuta acuden al domicilio indicado por el USUARIO y no lo reciben, se tendrá una tolerancia de 20 minutos al cliente, y en tal caso se dará el servicio ajustado el masaje al tiempo restante del servicio programado.
- Si pasan más de 20 minutos de espera sin que la persona a la que se dará el masaje atienda al Terapeuta o Masoterapeuta, el servicio se tendrá por cancelado por causa imputable al USUARIO y se cobrará el 100% del costo del servicio solicitado.
- HELA HOME no se hace responsable en caso de que el USUARIO contrate o contacte al Terapeuta o Masoterapeuta directamente (fuera de la aplicación), el USUARIO que lo realice entiende y acepta que no tendrá relación alguna con la APP HELAHOME, y en consecuencia no se registrará tampoco por los presentes Términos y Condiciones.

8.4. COSTO DE SERVICIOS Y PAGO

- El precio de cada servicio dependerá del tipo de masaje, duración, tipo de sesión y de la oferta y demanda en la zona donde se requiera el servicio.
- El costo se dará a conocer al USUARIO previo a que confirme la solicitud del servicio.
- Los precios de los servicios incluyen todos los impuestos correspondientes.
- Todo pago debe hacerse exclusivamente por medio de la APP HELA HOME, cualquier cantidad entregada al Terapeuta o Masoterapeuta no será reconocida por HELA HOME y se realizará el cargo correspondiente.
- Cuando se pague el servicio el USUARIO podrá solicitar la factura por el mismo enviando un correo con los datos del servicio a info@helahome.com.mx, HELA HOME se compromete a emitir la factura y enviarla al USUARIO por mail a más tardar 5 días después de su requerimiento, siempre y cuando el usuario proporcione la información fiscal necesaria.
- Los precios de cada servicio no son fijos, HELA HOME puede modificar los precios en el momento que desee, conforme a la oferta y demanda, a la inflación, horarios del servicio o diversos factores, en el entendido de que el USUARIO conocerá el costo previo a confirmar la solicitud del servicio de su interés.
- El pago se llevará a cabo mediante una plataforma segura de pagos a cargo de un tercero, cuyo enlace se realizará mediante la aplicación, para tal efecto el USUARIO previo a la solicitud de un servicio deberá configurar su método de pago y acepta que cada que se le brinde un servicio de los ofertados en la aplicación, se realice el cobro automático.
- HELA HOME podrá solicitar un cargo de \$1.00 a fin de corroborar la idoneidad del medio de pago, así como al momento de agendar un servicio para validar que sigue vigente.

- Los servicios de los Terapeutas o Masoterapeutas, serán cobrados cuatro horas antes de la hora programada del servicio. En caso de que el Terapeutas o Masoterapeutas no acudiera a la cita a elección del USUARIO se podrá re agendar el servicio con el descuento que se le señale mediante la aplicación o proceder al reembolso total del pago.
- Una vez que el USUARIO realice el pago a través del método de pago disponible a través de la plataforma segura de pagos preseleccionada por HELAHOME, le llegará un aviso de confirmación de pago exitoso, todos los cargos son pagaderos inmediatamente. En caso de que el pago no sea exitoso no se brindará el servicio generándose el costo de penalización por la cancelación del mismo por el 100% del costo del servicio y para volver a utilizar los servicios de la aplicación deberá pagar el monto pendiente.
- No podrá solicitarse un nuevo servicio si por algún motivo se presenta algún adeudo.

8.5. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

- En caso de que el USUARIO cancele el servicio con cuatro horas o más de anticipación no se le realizará ningún cargo.
- En caso de que el USUARIO cancele el servicio entre dos a cuatro horas de anticipación a su servicio agendado, se cobrará el 100% del servicio, en ese caso será bonificado con un certificado de regalo por esa cantidad en la aplicación HELA HOME para que pueda utilizarlos con vigencia de una semana.
- En caso de que el USUARIO cancele el servicio con dos horas o menos de anticipación se le cobrará el 100% del servicio solicitado, sin opción a bonificación.
- Si el USUARIO no cancela mediante la aplicación pero hace esperar al Terapeuta o Masoterapeuta más de 20 minutos (aplica desde el minuto 20:01), o no lo recibe, se tomará como una cancelación y por lo tanto se le cobrará el 100% del servicio solicitado, sin opción a bonificación.

8.6. POLÍTICAS DE CAMBIOS EN RESERVACIONES

- El USUARIO puede hacer cambios en su reservación únicamente con cuatro horas mínimo de anticipación.

8.7. CERTIFICADOS DE REGALO

- El USUARIO puede adquirir dentro de la APP HELAHOME certificados de regalo, con diferentes montos ya sea para regalar a otro USUARIO o para que lo use con posterioridad quien lo compre. El pago del certificado es en el momento de solicitarlo, con el método de pago señalado en el punto 8.4.
- Si un USUARIO quisiera regalar un certificado de regalo, deberá elegir la opción en la aplicación, así como el monto o servicio que quiera regalar y el destinatario, dicho certificado se enviará al mail proporcionado por USUARIO para tal efecto, así como una copia al mail inscrito en el Perfil del USUARIO.

- El certificado de regalo únicamente podrá ser utilizado para el pago de algún servicio de Terapeuta o Masoterapeuta, no son susceptibles de reembolso, devolución, bonificación ni otro diverso.
- Para utilizar el certificado de regalo, deberá introducir el código en la APP HELAHOME al solicitar el servicio de masaje en el que se pretenda utilizar el certificado.
- Los certificados tendrán el tiempo de vigencia de 6 meses a partir de su compra, en caso de no ser utilizado expirará sin responsabilidad para HELA HOME y sin posibilidad de reembolso ni bonificación.
- Los certificados de regalo únicamente podrán utilizarse para pagar servicios dentro de la aplicación ya sea uno específico que sea el que se desea regalar o bien un certificado por monto con el que se podrá pagar un servicio preferentemente de igual o mayor valor al que el certificado, en caso de que el servicio seleccionado tenga mayor costo que el valor del certificado, la persona que lo utilice deberá pagar la diferencia con otro medio de pago.
- Los certificados de regalo no se podrá utilizar parcialmente. Es decir, si el precio del servicio solicitado es inferior al valor del bono, el valor excedente se perderá y no se podrá utilizar en ningún otro servicio.
- El uso de los de certificados de regalo son estricta responsabilidad del USUARIO por lo que deberá tomar las medidas para que le llegue a la persona adecuada y de su uso en general.

8.8. PROMOCIONES, CUPONES, DESCUENTOS Y/O BONIFICACIONES

- HELA HOME podrá en cualquier momento otorgar promociones, cupones y/o descuentos con las reglas y condiciones que estipule en cada caso.
- Asimismo podrá realizar las bonificaciones que se hayan establecido en estos Términos y Condiciones.
- Cualquier promoción, cupón, descuento o bonificación, podrá ser utilizado al solicitar algún servicio de masaje a domicilio, para lo que deberá confirmar en que servicio desea utilizarlo ingresando el código que corresponda o bien HELA HOME podrá determinar cuáles se aplican de manera directa.
- Cada promoción, cupón, descuento o bonificación tiene un valor y una fecha de caducidad, en caso de no ser utilizado expirará sin responsabilidad para HELA HOME y sin posibilidad de reembolso ni bonificación.
- El valor de cada promoción, cupón, descuento o bonificación, al ser utilizado será descontado del precio del servicio contratado, pero no se aplicará sobre los gastos extra que pudiera incluir dicho servicio.
- Las promociones, cupones, descuentos y/o bonificaciones no son acumulables. En caso de que el USUARIO disponga de más de uno de ellos, sólo podrá utilizar uno por servicio contratado.

- Las promociones, cupones, descuentos y/o bonificaciones no se podrá utilizar parcialmente. Es decir, si el precio del servicio solicitado es inferior al valor del bono, el valor excedente se perderá y no se podrá utilizar en ningún otro servicio.

9. DEL ACCESO Y NAVEGACIÓN EN LA APP HELAHOME.

HELA HOME no garantiza de ningún modo la continuidad y disponibilidad de los contenidos, productos o servicios ofrecidos a través de la APP HELAHOME, no obstante, HELA HOME llevará a cabo las acciones que de acuerdo a sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento de la APP HELAHOME, sin que esto suponga alguna responsabilidad de parte de HELA HOME.

HELA HOME tampoco se hace responsable de los daños que pudiesen ocasionarse por un uso inadecuado de la APP HELAHOME.

10. FINALIZACIÓN Y RECESION DEL CONTRATO.

El Contrato tiene vigencia siempre y cuando los USUARIOS se encuentren registrados en la APP HELAHOME.

HELA HOME, se reserva la facultad de dar de baja a cualquier USUARIO de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, y por su parte el USUARIO puede cancelar su cuenta en cualquier momento.

Cualquier USUARIO que se dé de baja por incumplimiento a los Términos y Condiciones, no podrá registrarse nuevamente.

11. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

De conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, HELA HOME se compromete a adoptar las medidas necesarias que estén a su alcance para asegurar la privacidad de los datos personales recabados de forma que se garantice su seguridad, se evite su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado.

Además, a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, todo dato personal que sea recabado a través de la APP HELAHOME, será tratado de conformidad con los principios de licitud, calidad, finalidad, lealtad y responsabilidad.

En todo momento se procurará que los datos personales contenidos en la base de datos o archivos que en su caso se utilicen, sean pertinentes, correctos y actualizados para fines para los cuales fueron recabados.

El tratamiento de datos personales se limitará al cumplimiento de las finalidades previstas en el Aviso de Privacidad el cual se encontrará disponible en la propia APP HELAHOME.

La APP HELAHOME podrá incluir hipervínculos o enlaces que permitan acceder a paginas web de terceros distintos de HELA HOME como lo es la plataforma de pagos. Los titulares de dichos sitios web dispondrán de sus propias políticas de privacidad y protección de datos, por lo cual se recomienda se verifiquen las políticas de dichos terceros.

HELA HOME se reserva el derecho de modificar su Política de Privacidad, de acuerdo a sus necesidades o derivado de algún cambio de legislación. El acceso o utilización De la APP HELAHOME después de dichos cambios, implicara la aceptación de estos cambios.

12. POLÍTICA EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

HELA HOME por sí o como parte cesionaria es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de la APP HELAHOME, entendiéndose por este el código fuente que hace posible su funcionamiento así como las imágenes, archivos de audio o video, logotipos, marcas, combinaciones de colores, estructuras, diseños y demás elementos que lo distinguen. Serán por consiguiente, protegidas por la legislación mexicana en materia de propiedad intelectual e industrial, así como los tratados internacionales aplicables. Por consiguiente, queda expresamente prohibido la reproducción, distribución o difusión de los contenidos de la APP HELAHOME, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio.

El USUARIO se compromete a respetar los derechos de la propiedad intelectual e industrial de HELA HOME. No obstante, además de poder visualizar los elementos de la APP HELAHOME, podrá imprimirlos, copiarlos o almacenarlos, siempre y cuando sea exclusivamente para uso estrictamente personal.

Por otro lado, el USUARIO, se abstendrá de suprimir, alterar, o manipular cualquier elemento, archivo o contenido, de la APP HELAHOME y por ningún motivo realizará actos tendientes a vulnerar la seguridad, los archivos o bases de datos que se encuentren protegidos, ya sea a través de acceso restringido mediante un usuario contraseña, o porque no cuente con los permisos para visualizarlos, editarlos o manipularlos.

13. MODIFICACIONES

HELA HOME, podrá modificar estos Términos y Condiciones relativos a los servicios a ofrecer cuando lo considere necesario. Estas condiciones serán aplicables después de que HELA HOME haya publicado su Actualización o modificación, su acceso a la APP HELAHOME, después de dicha publicación constituye su consentimiento y aceptación a los Términos y condiciones y sus modificaciones.

14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.

HELA HOME se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias para la utilización indebida de la APP HELAHOME, sus contenidos, productos o servicios, o por incumplimiento de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La relación entre el USUARIO y HELA HOME se regirá por la legislación vigente en México, específicamente en la Ciudad de México. De seguir cualquier controversia en relación a la interpretación o a la aplicación de los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES, las partes se someterán a la jurisdicción ordinaria de los tribunales que correspondan conforme a derecho en el estado a que se hace referencia.

Última actualización, 25 de Septiembre de 2019.