

# Condiciones generales - Preámbulo y definiciones

## Preámbulo

Bienvenido a AuPair.com (en lo sucesivo, «plataforma» o «página web»).

Las siguientes condiciones generales de contratación («CGC») regulan el uso de la página web gestionada por **MultiKultur e.K., Helmholtzstraße 50, 50825 Colonia, Alemania** (en lo sucesivo «Proveedor», “nosotros” o «nos») y los servicios prestados a través de ella.

Las presentes CGC regulan la relación contractual entre el Proveedor y todas las personas que accedan a la página web o utilicen los servicios ofrecidos (en lo sucesivo, «usuarios» o «usted»). Al acceder a la plataforma o utilizar los servicios ofrecidos, usted acepta la validez de estas CGC.

Le rogamos que lea atentamente estas CGC, **la política de privacidad** y **la política de reembolso**. Si no acepta estos términos y condiciones, no está autorizado a utilizar la plataforma.

## 1. Celebración del contrato y aceptación de las CGC

**1.1** Al acceder a la plataforma, navegar, visitar, registrarse o utilizar de cualquier otro modo los servicios ofrecidos, el usuario declara de forma vinculante que acepta las presentes CGC y todas las disposiciones contenidas en ellas, en particular nuestra política de privacidad y nuestra política de reembolso.

**1.2** El uso continuado de la plataforma tras el primer acceso se considera una aceptación explícita de estas CGC.

**1.3** En caso de incumplimiento de las presentes CGC o de uso indebido de la plataforma, el proveedor se reserva el derecho de bloquear el acceso del usuario a la plataforma sin previo aviso.

## 2. Definiciones

A efectos de las presentes CGC, se aplicarán las siguientes definiciones:

**2.1 «Servicio»** se refiere a todos los servicios prestados por la plataforma, en particular la posibilidad de poner en contacto a Au Pairs y Familias de Acogida a través de un sistema de búsqueda en línea.

«**Usuario**» se refiere a cualquier persona física u organización que acceda a la plataforma o utilice sus servicios, ya sea como visitante, candidato registrado, Familia de Acogida o Agencia Au Pair.

«**Candidato**» se refiere a una persona que solicita ser Au Pair y busca una relación laboral correspondiente.

«**Familia de Acogida**» se refiere a una familia que desea acoger o emplear a una Au Pair o Asistente.

«**Membresía Premium**» se refiere a una membresía de pago que permite el acceso a funciones avanzadas, como se describe en la plataforma.

## **3. Servicios de la plataforma**

### **3.1 Función de mediación**

AuPair.com es una plataforma de Internet que pone en contacto a Au Pairs («candidatas») y Familias de Acogida de todo el mundo.

Además, también pone sus servicios a disposición de las agencias de colocación Au Pair registradas que actúan como intermediarias entre las Familias de Acogida y las Au Pairs.

Los usuarios registrados, independientemente de que sean Familias de Acogida, candidatos o agencias, disponen de las siguientes opciones de uso:

**Buscar Familias de Acogida o candidatos adecuados con la opción de contactar con ellos. Crear un perfil individual como Familia de Acogida, Au Pair o Agencia**

### **3.2 Funciones básicas gratuitas**

Las siguientes funciones están disponibles de forma gratuita para todos los usuarios registrados de la plataforma:

- Registro y creación de una cuenta de usuario.
- Completar su perfil (incluyendo subir fotos, referencias y cartas de presentación).
- Para los candidatos: posibilidad de ver quién ha visitado su perfil; posibilidad de enviar un mensaje automático tras subir al menos una foto
- Para las Familias de Acogida: posibilidad de ver quién ha visitado su perfil; posibilidad de enviar mensajes estandarizados a los candidatos

### **3.3 Cómo funcionan las herramientas de búsqueda**

La plataforma ofrece herramientas técnicas («herramientas de búsqueda») que le permiten buscar específicamente perfiles que coincidan con sus criterios. Las recomendaciones se basan en:

Los criterios de búsqueda introducidos individualmente.

Su perfil profesional.

y la «búsqueda rápida» opcional, que permite una visión más amplia de los resultados.

Estas funciones son meramente orientativas y no sustituyen al asesoramiento personal o jurídico.

### **3.4 Membresía Premium**

Los candidatos, las Familias de Acogida y las agencias tienen la opción de adquirir una membresía Premium paga. En función de la tarifa elegida, los miembros Premium tienen acceso a las siguientes funciones avanzadas

- Envío y recepción de mensajes individuales.
- Intercambio directo y privado de datos de contacto (de acuerdo con la política de privacidad aplicable).

El contenido específico de los servicios y los precios figuran en la lista de precios y servicios.

### **3.5 Servicios para agencias registradas**

Las agencias Au Pair que se registren en la plataforma podrán beneficiarse de las siguientes funciones avanzadas:

- Creación y gestión de perfiles en nombre de las Familias de Acogida y las Au Pair,
- Gestión de múltiples cuentas de usuario para la coordinación de los procesos de mediación,
- Uso de funciones avanzadas de búsqueda y correspondencia basadas en las preferencias de ambas partes, posibilidad de contactar directamente con los candidatos registrados o con las Familias de Acogida.

### **3.6 Servicios de la plataforma**

- La plataforma garantiza al cliente el uso de la última versión de la página web a través de Internet accediendo a ella mediante un navegador web.

- La plataforma garantiza la funcionalidad y disponibilidad del sitio web durante toda la duración de la relación contractual y lo mantendrá en un estado adecuado para su uso contractual.
- La plataforma podrá, sin estar obligada a ello, actualizar o desarrollar el sitio web en cualquier momento y, en particular, adaptarlo debido a cambios en la situación legal, desarrollos técnicos o para mejorar la seguridad informática.
- La plataforma no está obligada a adaptarse a las necesidades individuales o al entorno informático del cliente.
- La plataforma llevará a cabo un mantenimiento regular de los sitios web e informará a los clientes con la debida antelación de cualquier restricción asociada.
- La plataforma adoptará las medidas más avanzadas para proteger los datos. Sin embargo, la plataforma no asume ninguna obligación de almacenar o conservar los datos. El cliente es responsable de garantizar una protección adecuada de su acceso.

## 4. Requisitos de acceso y participación

### 4.1 Requisitos para utilizar la plataforma

Sólo las personas que cumplan los siguientes criterios están autorizadas a utilizar los servicios ofrecidos:

- **Ser mayores de 18 años o mayores de edad** según las leyes de su país de residencia, y
- Ser **plenamente capaces de actuar de conformidad con las leyes nacionales aplicables**, es decir, pueden celebrar contratos con plenos efectos jurídicos.

### 4.2 Declaración personal a través del uso

Al registrarse o utilizar la plataforma, el usuario realiza una declaración vinculante de que cumple los requisitos establecidos en la sección 4.1. En caso contrario, no se permite el uso de la plataforma.

### 4.3 Exclusión y protección de menores de 13 años

El uso de la plataforma está **prohibido para los menores de 13 años**. El proveedor **no recopila a sabiendas datos personales de menores de 13 años**, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y las normas internacionales de protección de datos.

Si el proveedor tiene conocimiento de que se han recopilado datos personales de un niño menor de 13 años sin el consentimiento efectivo de sus padres o tutores

legales, dichos datos se eliminarán inmediatamente.

Si sospecha que se han procesado datos personales de un niño menor de 13 años, póngase en contacto con nosotros en [info@aupair.com](mailto:info@aupair.com).

## 5. Obligaciones del usuario

### 5.1 Exactitud de la información

Todos los usuarios están obligados a proporcionar **información completa, actualizada y veraz** al registrarse y en su perfil. Esto incluye, pero no se limita a, su nombre completo, información de contacto, preferencias de trabajo y otra información relevante relacionada con la persona o la mediación.

### 5.2 Información facilitada por las Familias de Acogida

Las Familias de Acogida deben proporcionar información precisa sobre su **situación familiar**. Esto incluye, en particular

El número y las edades de los niños que viven en la familia,

una **descripción de la vivienda y de las condiciones de vida**, en particular del alojamiento de la Au Pair, y una descripción transparente de **las tareas previstas**.

### 5.3 Control interno de los perfiles en la plataforma

El proveedor se reserva el derecho de **rechazar, bloquear o eliminar perfiles de candidatos** si, según la evaluación de la plataforma, no son adecuados para la colocación debido a **información incompleta, falta de disponibilidad u otros criterios**. El objetivo es garantizar la calidad y la pertinencia de los perfiles ofrecidos.

### 5.4 Obligación de actualización

Los usuarios se comprometen a **actualizar inmediatamente los datos de su perfil en caso de que se produzcan cambios** en su información personal o profesional. La actualización de los datos es un requisito previo para la correcta utilización de los servicios de la plataforma.

### 5.5 Uso lícito

Todos los usuarios están obligados a cumplir toda la normativa local, nacional e internacional aplicable en relación con el uso de la plataforma. Esto incluye, en particular: la legislación laboral, la legislación sobre inmigración, la normativa sobre residencia y visados, la declaración de impuestos y las obligaciones de pago.

## 5.6 Documentación bajo su responsabilidad

Cada parte contratante es responsable de obtener y actualizar los visados, permisos de trabajo, permisos de residencia y otros documentos exigidos por la ley.

## 5.7 Uso reservado

La plataforma sólo podrá ser utilizada con el fin de poner en contacto a **candidatos, Familias de Acogida y Agencias**. **Cualquier uso indebido o comercial** fuera de este ámbito está prohibido.

Se exceptúan las actividades ofrecidas en el propio domicilio que no estén necesariamente **relacionadas con el cuidado de niños o ancianos**, siempre que sean **legales, no sean contrarias al pudor público y no tengan carácter sexual**. En estos casos, los usuarios Premium pueden iniciar un máximo de diez nuevos contactos al día. La recepción de mensajes sigue siendo ilimitada.

## 5.8 Prohibición de acciones perjudiciales

Está prohibido realizar acciones que puedan comprometer el funcionamiento, la seguridad o la integridad de la plataforma. Esto incluye, en particular, la propagación de virus, malware u otros programas dañinos.

## 5.9 Acceso no autorizado

Los usuarios no deben intentar acceder a las cuentas, datos o sistemas de otros usuarios, ni burlar los mecanismos de seguridad de la plataforma.

## 5.10 Contenido y comportamiento prohibidos

Los usuarios tienen prohibido comportarse en la plataforma o difundir contenidos que:

- Sea ilegal, ofensivo, difamatorio, amenazador, obsceno, inmoral o discriminatorio,
- Creen identidades o perfiles falsos o suplanten la identidad de otras personas;
- Proponga ofertas de trabajo o servicios fraudulentos,
- Envíe programas maliciosos (virus, gusanos, troyanos, etc.),
- Publique datos de contacto personales (por ejemplo, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, cuentas de redes sociales) fuera de los campos previstos para ello. Una infracción puede dar lugar a la suspensión de la cuenta,

- Se comunique con otros usuarios de forma agresiva, acosadora o irrespetuosa.
- Esté relacionado con ofertas de empleo comerciales, actividades empresariales o servicios con ánimo de lucro, incluida la contratación en nombre de empresas o agencias sin autorización previa;
- Esté relacionada con solicitudes de dinero, pagos, honorarios o donaciones.

## 5.11 Comunicación intencionada

Toda comunicación a través de la plataforma, incluidos los mensajes y las interacciones a través de los perfiles de usuario, debe servir al **propósito legítimo de la plataforma**, a saber, el establecimiento de una relación entre candidatos, Familias de Acogida y agencias, así como los propósitos permitidos excepcionalmente en la sección 5.7 en la medida prevista en la misma.

Están prohibidos **los contenidos inapropiados o irrelevantes**, así como los mensajes con fines no relacionados con la colocación Au Pair, a excepción del caso descrito en la sección 5.7.

## 5.12 Obligación de denunciar infracciones

Los usuarios están obligados a informar al proveedor de cualquier **violación de estas CGC, comportamiento ilegal o abuso de la plataforma**. Esto incluye, en particular:

- Comportamiento inapropiado.
- Ofertas de empleo falsas.
- Violaciones de la normativa laboral o de residencia.

## 5.13 Responsabilidad personal de las obligaciones legales y fiscales

Los usuarios reconocen que son **los únicos responsables** de comprender y cumplir con las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social en relación con la contratación de una Au Pair o el uso de la plataforma.

## 5.14 La plataforma no ofrece asesoramiento jurídico

El proveedor **no proporciona asesoramiento jurídico, fiscal o financiero**. No representa a sus usuarios ante las autoridades públicas.

## 5.15 Obligación de aportar pruebas y sanciones por información incorrecta

El proveedor tiene derecho a solicitar a los usuarios **las pruebas y documentos adecuados** para verificar la información facilitada. Si se detectan datos incorrectos, incompletos o poco fiables, el proveedor tiene derecho a imponer al cliente una sanción adecuada de hasta 250,00 euros por cada caso individual. La idoneidad de

la sanción impuesta está sujeta a revisión judicial. Además, en tal caso, la cuenta del usuario **podrá ser bloqueada sin previo aviso**. No se reembolsarán los pagos ya efectuados.

### **5.16 Plazo para la presentación de pruebas**

Si no se presentan las pruebas solicitadas **en el plazo de una semana a partir de la solicitud**, el perfil podrá **ser bloqueado** como medida cautelar. La reactivación sólo será posible una vez que los datos hayan sido verificados con éxito.

### **5.17 Responsabilidad de los datos de acceso**

Los usuarios son **responsables de la confidencialidad de sus datos** de acceso (nombre de usuario y contraseña) y son responsables de todas las actividades realizadas con su cuenta.

### **5.18 Prohibición de cuentas múltiples o elusión**

**Está prohibido tener más de una cuenta de usuario.** Los usuarios cuyas cuentas hayan sido bloqueadas no podrán crear una nueva cuenta. Cualquier intento de eludir esta norma conllevará el bloqueo inmediato.

### **5.19 Prohibición de transferir cuentas de usuario**

**No está permitido transferir su cuenta de usuario o su afiliación a terceros.** El uso de un perfil por personas distintas del usuario registrado no está permitido y dará lugar al bloqueo de la cuenta.

### **5.20 Excepción: Gestión del perfil por terceros en nombre del usuario**

**En casos excepcionales**, un perfil puede ser gestionado en nombre de una Familia de Acogida por un miembro de la familia o un tercero que actúe en su nombre, **siempre que se indique expresamente en el perfil**. Debe especificarse claramente que la comunicación con el candidato no tiene lugar con la Familia de Acogida, sino con la persona que la representa.

Si esto no se indica, el perfil será bloqueado. En este caso, **no se reembolsarán** las cuotas de suscripción Premium.

### **5.21 Sanciones por infracciones**

El **incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de comportamiento anteriores** puede dar **lugar a la rescisión inmediata de la suscripción** y a consecuencias civiles o penales. El proveedor tiene derecho a bloquear la cuenta del usuario sin previo aviso y a retener los

pagos ya realizados.

## 6. Acuerdo contractual

### 6.1 Celebración de un contrato de trabajo formal

Antes del inicio de una relación Au Pair, todas las partes implicadas, es decir, las candidatas (Au Pair), las Familias de Acogida y, en su caso, las agencias de colocación, deberán celebrar un contrato escrito que defina las condiciones generales de la colaboración.

### 6.2 Contenido mínimo del contrato

El contrato que se celebre deberá regular de **forma clara y comprensible** al menos los siguientes puntos:

El tipo y el **alcance de las actividades** (por ejemplo, cuidado de niños, tareas domésticas ligeras), el **horario de trabajo** (incluidas las disposiciones relativas al tiempo libre y a las vacaciones), la **remuneración** (por ejemplo, dinero de bolsillo, alojamiento y manutención), **cualquier beneficio adicional** (por ejemplo, cobertura de los costes del curso de idiomas, cobertura del seguro, billetes de transporte, etc.).

### 6.3 Verificación mutua antes de firmar el contrato

Antes de firmar el contrato, ambas partes deberán: **Realizar al menos tres videollamadas** entre ellas y **demostrar su identidad** (por ejemplo, presentando documentos de identidad), y si es posible, intercambiar **referencias o información básica** (por ejemplo, antecedentes penales, prueba de experiencia en el cuidado de niños).

### 6.4 Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de estas disposiciones, en particular en caso de evasión intencionada o engaño, puede dar lugar al **bloqueo o cierre de la cuenta de usuario**. En tales casos, la plataforma se reserva el derecho de emprender otras acciones legales.

## 7. Costes y condiciones de pago

### 7.1 Afiliación y precios

La plataforma ofrece **afiliaciones gratuitas y de pago**. Para acceder a las funciones avanzadas mencionadas en la sección 3, deberá adquirir **una membresía Premium**. Ésta, al igual que la cuenta de usuario, **es intransferible**.

Al adquirir una Membresía Premium, el usuario acepta las siguientes condiciones de pago:

**Precios:** El pago se realiza como **una cantidad fija única por un periodo de tiempo específico**. El importe se determina de acuerdo con la sección 3.4.

**Formas de pago:** Los pagos pueden realizarse utilizando los métodos de pago ofrecidos en la plataforma. El proveedor tiene derecho a añadir o eliminar métodos de pago en cualquier momento.

**Activación:** Una vez que el pago se haya recibido correctamente, la Membresía Premium se **activará inmediatamente**. El usuario recibirá un **correo electrónico de confirmación** indicando la duración y los servicios incluidos.

**Caducidad:** La Membresía Premium **finaliza automáticamente al término del periodo acordado**; no se requiere ninguna cancelación por separado.

**Cambios en los precios:** El proveedor podrá **modificar los precios futuros en cualquier momento** sin que ello afecte a los contratos existentes.

**Descuentos y promociones:** Pueden ofrecerse descuentos, vales o promociones especiales durante un tiempo limitado. Éstos **sólo** son válidos **durante el periodo promocional en cuestión** y **no tienen efecto retroactivo**. A menos que se especifique lo contrario, los **descuentos no son acumulables**.

## 7.2 Retirada por parte del usuario

El usuario podrá darse de baja de su afiliación Premium en cualquier momento. El derecho al reembolso sólo se aplicará si:

**No se han utilizado** las funciones Premium y

La cancelación se realiza **dentro del plazo legal de desistimiento** o de acuerdo con la política de reembolso.

La cancelación se realiza poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente.

## 7.3 Política de reembolso

Los reembolsos tras la cancelación de acuerdo con la sección 7.2 se realizan exclusivamente de acuerdo con nuestra [política](#) de [reembolso](#). Ésta contiene disposiciones sobre:

los requisitos para un reembolso,

el proceso de reembolso,

y los motivos de exclusión.

Los usuarios deberán revisar esta política antes de realizar una compra.

## 7.4 Exclusión de reembolsos en caso de uso

**Quedan excluidos los reembolsos** si se han utilizado las funciones Premium , **aunque sea parcialmente**, en particular

enviando o recibiendo mensajes,

acceder a los datos de contacto de otros usuarios.

Si se elimina un perfil, **se pierde la posibilidad de demostrar el derecho a un reembolso**. En tales casos, queda excluido el reembolso.

## 7.5 Exención de responsabilidad por fallos técnicos

El proveedor sólo será responsable de las **interrupciones técnicas, fallos del sistema o mal funcionamiento** que impidan el acceso a la plataforma de acuerdo con la Sección 12. Límites previstos.

# 8. Cumplimiento de las disposiciones legales

## 8.1 Validez general

Esta cláusula de cumplimiento se aplica **a todos los usuarios de la plataforma**, independientemente de si son candidatos registrados (Au Pair), Familias de Acogida o Agencias de Colocación.

### 8.1.1 Cumplimiento de la normativa estadounidense

Las Familias de Acogida o candidatas residentes en los **Estados Unidos** de América que deseen participar en un programa Au Pair en los Estados Unidos **deben registrarse a través de una agencia reconocida por el gobierno estadounidense**. La participación se basa en **el programa de visados J-1** y está sujeta a sus requisitos específicos.

**Está prohibido colocar Au Pairs en Estados Unidos a través de la plataforma sin un visado válido o sin la participación de una agencia acreditada en Estados Unidos a través de AuPair.com.**

El incumplimiento de estas disposiciones puede dar lugar al **bloqueo o la eliminación de la cuenta de usuario** y a **consecuencias legales**.

### 8.1.2 Cumplimiento de la normativa local en otros países

Los usuarios ubicados fuera de Estados Unidos están obligados a **cumplir la legislación vigente en su país de residencia**. Esto incluye, en particular

**la normativa sobre inmigración y visados**

**permisos de trabajo,**

**documentos relativos al derecho de residencia**

**y otros documentos legales necesarios.**

### **8.1.3 Colocaciones transfronterizas**

En el caso de las **colocaciones Au Pair** transfronterizas , tanto las Familias de Acogida como los candidatos deben asegurarse de que cumplen los requisitos legales **tanto en su país de origen como en el de acogida**. Esto incluye, en particular

- el cumplimiento de la **normativa laboral y de residencia,**
- la prueba de **permisos de trabajo y visados válidos,**
- requisitos de **seguro médico ,**
- **obligaciones fiscales y de registro.**

**El incumplimiento de estas normativas puede acarrear consecuencias legales, incluida la deportación, la denegación de entrada en el país o sanciones económicas.**

La plataforma sólo es responsable de las consecuencias del incumplimiento de las disposiciones legales dentro de los límites establecidos en el punto 12.

### **8.1.4 Obligaciones de las agencias**

Las **agencias Au Pair registradas** en AuPair.com se comprometen a cumplir con todas las **licencias, normas profesionales y reglamentos de protección de datos legalmente exigidos** en sus respectivos países. En particular, las agencias están obligadas a

**proporcionar información precisa y transparente sobre sus servicios,**

asegurarse de que todas las colocaciones au Pair **cumplen los requisitos en materia de visados y legislación laboral,**

actúen como **intermediarios responsables y neutrales** entre las Familias de Acogida y los candidatos,

y garanticen **procesos de comunicación y mediación adecuados.**

## **9. Derechos de uso (licencia)**

### **9.1 Alcance de la licencia**

El proveedor concede a los usuarios una **licencia limitada, no exclusiva e intransferible, que podrá ser revocada** en cualquier momento, para utilizar la plataforma y sus servicios exclusivamente **con fines personales y no comerciales**.

Esta licencia está **sujeta al cumplimiento de las presentes Condiciones Generales**.

## 9.2 Formas de uso prohibidas

Queda prohibido, total o parcialmente:

- **copiar, modificar, distribuir, transmitir o editar el contenido o los servicios de la plataforma,**
- **crear obras derivadas,**
- **o realizar cualquier acción que interrumpa o comprometa el correcto funcionamiento de la plataforma.**

## 10. Responsabilidad por los contenidos

### 10.1 Prestación de servicios «tal cual».

Los servicios de AuPair.com se prestan **«tal cual»** y **«según disponibilidad»**. El proveedor **no ofrece ninguna garantía ni declaración expresa o implícita** en relación con:

la disponibilidad constante, el funcionamiento técnico

la exactitud, fiabilidad o integridad del contenido de la información presentada,

o los resultados reales que puedan obtenerse mediante su uso.

El uso se realiza **por cuenta y riesgo** del usuario .

### 10.2 Sin garantía de éxito

**No** existe ninguna garantía de que un candidato o una Familia de Acogida encuentre una colocación adecuada o concluya un contrato a través de la plataforma. La plataforma **no verifica sistemáticamente** la exactitud, idoneidad o actualidad de los contenidos o perfiles creados por los usuarios.

Los usuarios son responsables de realizar las comprobaciones necesarias antes de entablar una colaboración.

### 10.3 Contenidos de terceros

Las declaraciones, consejos, ofertas u otros contenidos proporcionados a través de la plataforma **por otros usuarios o terceros**, pero **no por la propia AuPair.com**, reflejan únicamente la opinión de los respectivos autores.

El proveedor **no es responsable editorialmente** de dichos contenidos y señala expresamente que **usted no debe confiar ciegamente** en dicha información.

## **10.4 Ausencia de responsabilidad por el comportamiento de los usuarios**

El proveedor **no es responsable** de las acciones, el comportamiento o la comunicación de los usuarios, ya sea en línea o fuera de línea. No supervisa activamente todas las interacciones y **no acepta** ninguna responsabilidad por las resultantes:

disputas,

daños,

reclamaciones, o

daños físicos o psicológicos.

Cada usuario es responsable de su propia seguridad y del cumplimiento de las leyes aplicables.

## **10.5 Ausencia de pretensiones de integridad o seguridad**

AuPair.com **no garantiza ni asegura** que

la información publicada en la plataforma sea **correcta, suficiente o completa,**

las declaraciones, opiniones o recomendaciones de otros usuarios o de terceros (no de la propia AuPair.com) **sean correctas o fiables,**

el uso de la plataforma sea **seguro, esté siempre disponible, libre de virus, ininterrumpido o libre de errores,** o que cualquier defecto detectado sea **inmediatamente eliminado.**

## **10.6 No se garantiza la idoneidad para los usuarios**

AuPair.com **no garantiza expresa o implícitamente** que un usuario de la plataforma sea apto para trabajar como Au Pair, cuidador o Familia de Acogida.

## **10.7 Supervisión del contenido en caso de sospecha de abuso**

Si se denuncia el perfil de un usuario o si el sistema automatizado de supervisión de la plataforma **detecta sospechas de abuso del sistema de mensajería,** el equipo de asistencia podrá **ver y verificar el contenido de los mensajes.**

Se aconseja expresamente a los usuarios que respeten la **declaración de protección de datos aplicable.**

# 11. Asunción de riesgos por parte de los usuarios

## 11.1 Riesgo general en el uso en línea

Aunque AuPair.com toma **medidas técnicas y organizativas** para garantizar la seguridad de la plataforma, el uso de un servicio basado en Internet como AuPair.com siempre implica **riesgos** generales .

## 11.2 Ausencia de supervisión o verificación de los usuarios

AuPair.com **no lleva a cabo ningún tipo de formación, supervisión o verificación de los antecedentes** de los usuarios registrados. **Por lo tanto, no podemos garantizar** que las interacciones dentro o fuera de la plataforma sean siempre **seguras, respetuosas o legítimas**.

## 11.3 Riesgos asociados a la interacción

Los usuarios reconocen expresamente que interactuar con extraños que se encuentran en la plataforma implica riesgos, en particular:

**Lesión, enfermedad, abuso y acoso (incluida la agresión sexual),**

**Muerte, y**

**Todos los demás riesgos asociados con el contacto en línea o fuera de línea con otros usuarios.**

## 11.4 Responsabilidad personal y medidas de precaución

Los usuarios no deben confiar únicamente en las medidas de seguridad adoptadas por AuPair.com. Por el contrario, al ponerse en contacto con otros usuarios, **deberán tomar ellos mismos todas las precauciones** necesarias , por ejemplo

- Verificando personalmente la información del perfil,
- utilizando información disponible públicamente,
- utilizando videollamadas para la verificación antes de reunirse en persona.

# 12. Limitación de responsabilidad

## 12.1 No responsabilidad por el contenido y la información

AuPair.com toma las medidas adecuadas para garantizar la **exactitud de la información proporcionada en la plataforma**, pero asume la responsabilidad de su integridad, **puntualidad o exactitud sólo en la medida especificada en la sección 12.2**.

Los usuarios deberán **verificar por sí mismos toda la información pertinente**. Cualquier información o consejo proporcionado por AuPair.com **tiene únicamente fines informativos** y no

sustituye al **asesoramiento profesional**, especialmente en **asuntos legales, médicos o financieros**.

En caso necesario, los usuarios deberán consultar a personal cualificado.

## **12.2 Limitación de responsabilidad**

AuPair.com es responsable sin limitación en los casos de dolo, negligencia grave y lesión culposa de la vida, la integridad física o la salud. Sin perjuicio de los casos de responsabilidad ilimitada mencionados en la frase anterior, AuPair.com sólo será responsable de los incumplimientos contractuales por negligencia leve en caso de incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales, es decir, obligaciones cuyo cumplimiento sea esencial para la correcta ejecución del contrato o cuyo incumplimiento ponga en peligro la consecución de la finalidad del contrato y en cuyo cumplimiento pueda confiar regularmente el cliente, pero limitado a los daños típicos del contrato y previsibles en el momento de la celebración del mismo.

## **12.3 Limitación de la responsabilidad a una indemnización/suma global**

**La responsabilidad total de AuPair.com**, independientemente del fundamento jurídico (por ejemplo, contrato, responsabilidad extracontractual), se limita a:

**el importe efectivamente abonado por los servicios Premium,**

o, si no se ha efectuado ningún pago, a un importe máximo de **40 euros**.

Esta limitación se aplica a **todas las reclamaciones de indemnización relacionadas con el uso de la plataforma.**

## **12.4 Ausencia de responsabilidad por actos fraudulentos de terceros**

AuPair.com no será responsable, salvo en los casos contemplados en el apartado 12.2, frase 1, **del acceso no autorizado a las cuentas de usuario** por parte de terceros, por ejemplo a través de:

- **ataques de piratas informáticos**
- **intentos de phishing, u**
- otras formas de **actividad fraudulenta.**

# **13. Exención**

## **13.1 Obligación de indemnización del usuario**

El usuario se compromete a indemnizar a AuPair.com, sus afiliados, empleados y agentes de

**todas las reclamaciones de terceros** causadas por el usuario a través de:

el uso de la plataforma por parte del usuario,

la violación de las presentes condiciones de uso

o la infracción de **derechos de terceros**, en particular **derechos de autor, derechos de marca, derechos de la personalidad o derechos de privacidad**.

Esto también incluye **la asunción de los costes legales y judiciales correspondientes**.

La obligación de indemnizar **también** se aplica **tras el cierre de la cuenta de usuario** y cubre todas las acciones llevadas a cabo a través de la cuenta, incluidas las realizadas por terceros no autorizados.

## **13.2 Obligación de cooperar y derecho de defensa**

El usuario se compromete a cooperar de buena fe **en la defensa de dichas reclamaciones**.

AuPair.com tiene derecho, a su costa, a:

**asumir la defensa y**

asumir el control exclusivo del procedimiento.

Un **acuerdo transaccional** sólo podrá celebrarse con el **consentimiento por escrito** de AuPair.com.

## **14. Confidencialidad y protección de datos**

### **14.1 Obligaciones de confidencialidad del usuario**

Los usuarios se comprometen a tratar de forma confidencial toda la información no pública que reciban en relación con su uso de la plataforma, en particular **los datos personales de otros usuarios**.

**La divulgación no autorizada de dicha información**, ya sea intencionada o por negligencia, puede dar lugar al **bloqueo o cierre inmediato de la cuenta del usuario**, así como a **consecuencias civiles o penales**.

### **14.2 Obligaciones de protección del operador de la plataforma**

AuPair.com se compromete a tratar **los datos confidenciales de los usuarios** de conformidad con su **política de privacidad** y en cumplimiento de la **legislación aplicable en materia de protección de datos**. La transmisión a terceros sólo tendrá lugar

con **el consentimiento expreso** del usuario o

sobre la base de una **obligación legal**.

### 14.3 Base jurídica para el tratamiento de datos

La plataforma procesa los datos personales de conformidad con:

el **Reglamento General de Protección de Datos** de la UE (**GDPR**),

y, para los usuarios de EE.UU., la **Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA)**.

Al utilizar la plataforma, usted da su **consentimiento a la recopilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de sus datos personales** de acuerdo con la política de privacidad aplicable.

### 14.4 Derechos del usuario

En virtud del **GDPR**(y, en su caso, de la **CCPA**), los usuarios tienen los siguientes derechos

- **acceso** a los datos almacenados,
- **rectificación** de los datos inexactos
- **supresión** («derecho al olvido»),
- **restricción del tratamiento,**
- **portabilidad de los datos,**
- así como el derecho a oponerse a determinados tratamientos.
- El tratamiento de datos se lleva a cabo sobre la base de:
  - una **relación contractual,**
  - una **obligación legal,** o
  - el **consentimiento,** en caso necesario.

### 14.5 No cesión de datos, seguridad, transferencia internacional

AuPair.com **no vende datos personales a terceros**. Se **toman medidas de seguridad técnicas y organizativas** (por ejemplo, encriptación, control de acceso) para garantizar la protección de los datos.

Las transferencias internacionales de datos (por ejemplo, a terceros países) sólo se realizan de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos, en particular utilizando las **Cláusulas Contractuales Tipo (CCT)** de la Comisión Europea .

## 15. Enlaces a sitios web de terceros

### 15.1 Enlaces externos a servicios de terceros

La plataforma puede contener enlaces a **páginas web externas** de **terceros** que **no son propiedad ni están bajo el control** de AuPair.com. **AuPair.com no asume ninguna responsabilidad** por su contenido, prácticas de protección de datos o condiciones de uso.

El uso de estos enlaces corre por **su cuenta y riesgo**. Le recomendamos que lea detenidamente **las condiciones de uso y las políticas de privacidad** de los respectivos proveedores externos.

## **15.2 No responsabilidad por servicios de terceros**

AuPair.com **no ofrece ninguna garantía ni representación** con respecto a:

**la exactitud, relevancia o calidad** de los contenidos o servicios ofrecidos a través de las páginas web de terceros proveedores,

o cualquier **transacción o transferencia de datos** entre usuarios y terceros.

Cualquier interacción con terceros proveedores es **totalmente bajo su propio riesgo** y es de **su exclusiva responsabilidad**.

## **16. Propiedad intelectual y derechos de autor**

### **16.1 Derechos de propiedad**

Todo el contenido de la plataforma AuPair.com, incluyendo, entre otros, **marcas comerciales, logotipos, diseños, imágenes, componentes de software e interfaces de usuario**, es **propiedad intelectual de MultiKultur e.K. o de sus licenciantes**.

Este contenido está sujeto a la ley **de derechos de autor (UrhG)** y, en su caso, a otros **derechos de propiedad industrial**.

### **16.2 Licencia limitada**

Se **concede a** los usuarios **una licencia limitada e intransferible para el uso personal y no comercial** de la plataforma. Mediante el uso de la plataforma, **el usuario no adquiere ningún derecho de propiedad** ni de uso sobre los derechos de propiedad intelectual de AuPair.com, salvo los derechos expresamente concedidos en las presentes Condiciones Generales.

### **16.3 Prohibición de explotación**

Sin el **consentimiento expreso por escrito** de AuPair.com, queda **prohibido modificar y distribuir** contenidos o componentes de la plataforma

**hacerlos accesibles al público,** o

crear obras derivadas o adaptaciones de los mismos.

## 16.4 Consecuencias legales en caso de infracción

Cualquier **uso no autorizado** de la propiedad intelectual de AuPair.com puede dar lugar a **procedimientos civiles y penales**. La plataforma se reserva expresamente el derecho a **hacer valer los derechos de rescisión, indemnización por daños y perjuicios e información**.

## 17. Fuerza mayor

### 17.1 Exclusión de responsabilidad en caso de fuerza mayor

AuPair.com no será responsable, salvo en los casos contemplados en el apartado 12.2, frase 1, de los **retrasos o incumplimientos de las obligaciones contractuales**, en la medida en que sean atribuibles a acontecimientos **que escapen al control razonable** de la plataforma. Estos incluyen, en particular

- **catástrofes naturales,**
- **huelgas o conflictos laborales**
- **guerra, terrorismo, disturbios políticos**
- **medidas gubernamentales,**
- **así como fallos técnicos o ciberataques.**

### 17.2 Restablecimiento del servicio

En caso de fuerza mayor, AuPair.com se compromete a **tomar todas las medidas razonables para restablecer los servicios ofrecidos lo antes posible**. No obstante, la **responsabilidad** por los daños o pérdidas sufridos por el usuario durante dicha interrupción **se limitará a lo dispuesto en el apartado 12**.

## 18. Duración, rescisión y derecho de desistimiento

### 18.1 Duración del contrato y rescisión ordinaria

Las presentes condiciones de uso se aplicarán **mientras el usuario tenga una cuenta activa o utilice la plataforma**. Los usuarios pueden **desactivar su cuenta por sí mismos en cualquier momento** o solicitar su eliminación a través del servicio de atención al cliente.

**Una vez eliminadas, las cuentas no podrán restaurarse:** toda la información y los datos almacenados se **borrarán irrevocablemente**.

### 18.2 Rescisión extraordinaria en caso de incumplimiento del contrato

En caso de incumplimiento de las presentes **Condiciones Generales o de violación de las disposiciones legales o de los derechos de terceros con efecto en la República Federal de Alemania**, AuPair.com tiene derecho, en la medida en que no sea razonable continuar con la relación contractual, a **bloquear al usuario en cualquier momento y sin previo aviso ni justificación**.

Los pagos ya efectuados podrán retenerse en este caso.

### **18.3 Desactivación en lugar de supresión**

Una cuenta de usuario también puede ser **desactivada temporalmente**. Las cuentas desactivadas **no son visibles para otros usuarios y no pueden ser contactadas**.

### **18.4 Declaración de desistimiento**

Si el cliente es un consumidor, se aplica lo siguiente:

#### **Información sobre el derecho de desistimiento Derecho de desistimiento**

Tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce días sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento es de catorce días a partir de la fecha de celebración del contrato.

Para ejercer su derecho de desistimiento, debe informarnos (MultiKultur e. K., Helmholtzstr. 50, 50825 Colonia; email:info@aupair.com ) de su decisión de desistir del presente contrato mediante una declaración explícita (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o electrónico). Puede utilizar para ello el formulario de desistimiento adjunto, pero no es obligatorio.

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que envíe su notificación de ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire el plazo de desistimiento.

#### **Consecuencias del desistimiento**

Si desiste del presente contrato, le reembolsaremos todos los pagos que hayamos recibido de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de un tipo de entrega distinto a la entrega estándar más barata ofrecida por nosotros), sin demora y a más tardar en un plazo de catorce días a partir del día en que recibamos la notificación de su desistimiento del presente contrato. Utilizaremos para este reembolso el mismo medio de pago que usted utilizó para la transacción original, a menos que se acuerde otra cosa con usted; en ningún caso se le cobrará por este reembolso.

## Modelo de formulario de desistimiento

(Si desea desistir del contrato, rellene este formulario y envíenoslo).

A MultiKultur e.K., Helmholtzstr. 50, 50825 Colonia:

Por la presente desisto/desistimos (\*) del contrato celebrado por mí/nosotros (\*) para la prestación del servicio de la plataforma AuPair.com.

Pedido el (\*)/recibido el (\*) Nombre del consumidor(es)

Dirección del consumidor(es)

Firma del consumidor(es) (sólo en caso de comunicación en papel)

Fecha

(\*) Táchese lo que no proceda.

### 18.5 Reembolso en caso de desistimiento efectivo

Si el desistimiento se ha ejercido correctamente y existen **derechos a reembolso**, el reembolso se efectuará inmediatamente, **a más tardar en un plazo de 14 días a partir de la recepción de la comunicación de desistimiento.**

Los reembolsos se efectuarán utilizando el mismo método de pago empleado para la compra original, **salvo que se acuerde expresamente lo contrario.**

### 18.6 Ausencia de prueba en caso de cuenta eliminada

Si la cuenta de usuario ya ha sido eliminada, **todos los datos almacenados se borran irrevocablemente.** En este caso, **ya no es posible probar si se han cumplido los requisitos para un reembolso**, y el **derecho al reembolso caduca.**

### 18.7 Nota sobre la política de reembolso

Se recomienda a todos los usuarios que lean detenidamente la **política de reembolso de AuPair.com** antes de adquirir una Suscripción Premium.

### 18.8 Prestación de los Servicios Premium

La Suscripción Premium se considera **proporcionada** en cuanto se produce una de las siguientes condiciones:

Las Familias de Acogida envían o responden a **mensajes personalizados** o revelan sus **datos de contacto.**

Los solicitantes envían **mensajes después de actualizar.**

Se ha concedido acceso a **documentos Premium con protección mediante contraseña .**

## **18.9 Retirada del consentimiento a la política de privacidad**

Si **no se concede o se revoca [el consentimiento a la política de privacidad](#)**, AuPair.com se reserva el derecho de **bloquear o eliminar la cuenta del usuario en cualquier momento.**

### **18.10 Eliminación de cuentas de usuario no admisibles**

La plataforma podrá eliminar las cuentas de usuario cuya **categorización no se corresponda con su estado de uso real**(por ejemplo, Au Pair, agencia o Familia de Acogida).

## **19. Resolución de litigios**

### **19.1 Solución consensuada antes de emprender acciones legales**

Se invita expresamente a los usuarios a ponerse en contacto con AuPair.com (**correo electrónico: [info@aupair.com](mailto:info@aupair.com)** ) **antes de emprender acciones legales**, con el fin de resolver cualquier disputa **de forma consensuada, rápida y objetiva.**

## **20. Ley aplicable y jurisdicción**

### **20.1 Derecho aplicable**

Las presentes Condiciones Generales están sujetas exclusivamente **al derecho de la República Federal de Alemania**, excluyendo el derecho internacional privado (en particular las normas sobre conflictos de leyes) y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG).

### **20.2 Jurisdicción y lenguaje procesal**

**El tribunal de Colonia, Alemania**, tendrá jurisdicción exclusiva sobre todas las disputas legales que surjan de o en relación con estos términos y condiciones. **El idioma del contrato y de procedimiento es el alemán.**

### **20.3 Versión lingüística e interpretación**

Estas condiciones de uso pueden facilitarse en diferentes versiones lingüísticas. En caso de **contradicciones o discrepancias** entre las versiones, **la versión alemana será la autorizada.**

### **20.4 Regulación de costes para procedimientos en el extranjero**

Si un usuario inicia un procedimiento fuera de Alemania **y pierde, se compromete a correr con todos los gastos judiciales y extrajudiciales, incluidos los gastos legales y de viaje** de ambas partes.

## 21. Otras disposiciones

### 21.1 Acuerdo completo

Las presentes Condiciones de Uso, junto con **la Política de Privacidad, la Política de Reembolso** y otras políticas documentadas, constituyen **el acuerdo completo** entre usted y AuPair.com. **Cualquier acuerdo previo o acuerdo paralelo** queda anulado.

### 21.2 Divisibilidad

En caso de que alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones de Uso fuera o llegara a ser total o parcialmente **ineficaz, ilegal o inaplicable**, ello no afectará a **la eficacia de las restantes disposiciones**. La disposición ineficaz será sustituida por una **disposición legalmente admisible** que se aproxime lo más posible a la finalidad económica.

### 21.3 No caducidad tácita

La falta **de ejercicio de los derechos o una reacción tardía** por parte de AuPair.com **no constituye una renuncia a los derechos existentes**. Del mismo modo, una única tolerancia **no implica una renuncia al derecho al cumplimiento futuro de las condiciones**.

## 22. Modificaciones y ajustes de las Condiciones Generales

### 22.1 Reserva de modificaciones

La plataforma se reserva el derecho a modificar, adaptar o complementar las presentes Condiciones Generales en cualquier momento, en particular debido a cambios legislativos, desarrollos técnicos o para mejorar la experiencia del usuario.

### 22.2 Notificación de cambios:

Los cambios en las presentes CGC se comunicarán a los usuarios al menos 30 días antes de su entrada en vigor por correo electrónico, a través de la plataforma o mediante otra forma de comunicación adecuada. Es responsabilidad del usuario leer atentamente las CGC actualizadas.

### 22.3 Derecho de oposición:

Si el usuario no está de acuerdo con los cambios, tiene derecho a rescindir el contrato con arreglo a las CGC modificadas. La rescisión debe tener lugar en un

plazo de 30 días a partir de la notificación de los cambios. Si el usuario continúa utilizando los servicios de la empresa una vez transcurrido este plazo, esto se considerará como un consentimiento explícito a las CGC modificadas.

#### **22.4 Fecha de entrada en vigor de las modificaciones:**

Las modificaciones de las CGC entrarán en vigor una vez transcurrido el plazo especificado en la notificación, a menos que el usuario se oponga a su debido tiempo y rescinda el contrato.

A fecha de: 24 de octubre del 2025