

Política de Privacidad

Kalabaza

Versión: v1

Fecha de edición: 14 de octubre de 2026.

Vigencia: desde su publicación y activación como versión vigente en la Plataforma.

Soporte y contacto: contacto@kalabazaapp.com. Es el único correo electrónico oficial de soporte de Kalabaza.

Este documento explica el tratamiento de datos personales en Kalabaza y es independiente de los Términos y Condiciones, que describen las reglas comerciales de la Plataforma.

1. Quién es responsable y cómo contactarnos

La Plataforma Kalabaza es operada por **KALABAZA SpA**, RUT **78.174.859-5**, con domicilio legal en **Camino La Paloma 65, comuna de Lo Barnechea, Región Metropolitana, Chile**. Su representante legal es **Felipe Aguirre Rodriguez**.

El único correo electrónico oficial de soporte de Kalabaza es **contacto@kalabazaapp.com**. Puedes escribir allí sobre tus datos personales, la información de esta política o el ejercicio de tus derechos. También existe un formulario de soporte en **<https://kalabazaapp.com/support>**.

Esta política explica los datos tratados por Kalabaza al operar su sitio web, aplicación, cuentas, solicitudes, trabajos, pagos, mensajería y atención. Los Términos y Condiciones explican las reglas comerciales de esos servicios, incluidas Reserva y Créditos; este documento explica el tratamiento de datos.

2. De quiénes y de dónde recibimos información

Podemos recibir información de Clientes y Trabajadores registrados, visitantes, personas que contactan soporte o el chat, contactos de solicitudes sin cuenta y clientes que un Trabajador incorpora a sus herramientas de gestión.

La información puede provenir de lo que introduces o adjuntas; de tu cuenta y del proveedor de autenticación; de solicitudes, trabajos o conversaciones en los que participas; de datos que otro participante registra para coordinar un trabajo; de confirmaciones de pagos y mensajería; y de registros técnicos del uso de la Plataforma.

3. Qué información se trata y para qué

La información concreta depende de las funciones que utilices y de tu rol.

Información	Uso en Kalabaza
Nombre, correo, teléfono, identificador de cuenta, rol y datos de perfil.	Crear y gestionar cuentas, identificar participantes, autenticar acceso y contactar sobre una solicitud o incidencia.
Región, comuna, dirección y coordenadas asociadas al perfil o lugar del trabajo.	Localizar solicitudes, comprobar cobertura, buscar disponibilidad y coordinar el servicio.
Servicios ofrecidos, experiencia, descripción, fotografías, galería, horarios, disponibilidad, precios y reseñas.	Mostrar perfiles y ofertas, coordinar trabajos y gestionar reputación.
RUT, fecha de nacimiento y documentos de identidad, currículum, certificados o permisos solicitados al Trabajador.	Revisar antecedentes y documentos requeridos para las funciones o servicios habilitados, y registrar su estado de revisión.
Descripción y fotografías de la solicitud, personas de contacto, ofertas, fechas, estado y seguimiento del trabajo.	Gestionar cotización, reserva, aceptación, ejecución, cancelación, incidencias o reasignación.

Información	Uso en Kalabaza
Importes, concepto, medio y estado de pago, referencias del proveedor, comprobantes, reembolsos y movimientos o compras de Créditos.	Procesar y conciliar operaciones, mantener historial y resolver incidencias de cobro.
Identificadores de pago o tarjeta del proveedor, datos de conexión del Trabajador a su cuenta de pagos y destinos bancarios registrados.	Facilitar pagos y gestionar el destino de cobros cuando se habilite esa función.
Mensajes, archivos adjuntos, contexto de conversaciones, datos de soporte y estados de entrega o lectura.	Atender consultas, coordinar solicitudes, dar continuidad a la conversación y gestionar intervención humana.
Identificadores de instalación o sesión, origen de campañas, navegación y eventos de uso, errores y registros técnicos.	Medir uso y origen de visitas, diagnosticar fallas y mantener trazabilidad de operaciones.
Identificador del dispositivo para notificaciones y permisos asociados.	Enviar avisos de operaciones y novedades de las funciones que utilices.
Versiones y fechas de aceptación, eventos de revisión y acciones administrativas relacionadas con una operación.	Documentar condiciones aceptadas, revisiones y resolución de incidencias.

La información de una cuenta no se limita a los campos del perfil: puede aparecer también en solicitudes, pagos, reseñas, conversaciones o tickets vinculados.

4. Fundamento del tratamiento

El tratamiento debe contar con autorización legal o consentimiento expreso cuando corresponda, y respetar la finalidad informada. Publicar esta política o aceptar los Términos no acredita por sí solo una autorización suficiente para cada tratamiento. El consentimiento puede revocarse en las condiciones legales aplicables.

5. Información visible para otros participantes

Los perfiles y las publicaciones pueden mostrar nombre, fotografía, descripción, servicios, precios, disponibilidad, galería y reseñas, según la superficie utilizada. Los datos asociados a solicitudes y trabajos se utilizan para comunicar y coordinar a sus participantes.

La dirección, el contacto y las instrucciones del trabajo pueden ser necesarios para su coordinación. Los documentos de revisión de identidad se gestionan mediante funciones con acceso autorizado; no deben confundirse con las fotografías que se incorporan a un perfil o galería.

6. Servicios externos y comunicaciones de datos

Kalabaza utiliza servicios externos para algunas funciones de la Plataforma. Cuando una función esté habilitada, puede requerir comunicar la información necesaria para prestarla:

Tipo de servicio	Función y datos relacionados
Acceso y gestión de cuentas.	Datos de contacto e identificadores para autenticar y gestionar la cuenta.
Alojamiento y almacenamiento.	Fotografías, adjuntos y documentos que se conservan para las funciones utilizadas.
Pagos.	Datos necesarios para procesar y confirmar pagos, referencias de operaciones y cuentas conectadas.
Mensajería.	Participantes, mensajes, adjuntos y datos de entrega del canal utilizado.
Medición de uso.	Eventos, identificadores y origen de visitas o campañas, según la función habilitada.
Localización de direcciones.	Dirección necesaria para obtener coordenadas y coordinar trabajos.
Diagnóstico de fallas.	Información técnica e identificadores asociados al error.
Asistencia automatizada.	Mensajes y contexto para responder consultas y asistir en gestiones, como explica la sección siguiente.
Notificaciones.	Identificador del dispositivo y contenido del aviso.

Las comunicaciones a autoridades u otros destinatarios deben contar con un fundamento aplicable. No se incorpora una autorización general para divulgar datos por el solo hecho de usar la Plataforma.

7. Chat, inteligencia artificial y reglas automáticas

Las conversaciones pueden ser atendidas con asistencia automatizada y con intervención del equipo humano. La asistencia utiliza el mensaje, el historial relevante y contexto relacionado con la solicitud o cuenta. Kalabaza conserva mensajes y registros de la gestión, incluyendo respuestas y acciones realizadas por herramientas.

Para prestar esta asistencia, los mensajes y su contexto pueden procesarse mediante servicios externos. El tratamiento no se limita necesariamente a los sistemas propios de Kalabaza.

También se aplican reglas automáticas sobre disponibilidad, saldo de Créditos, selección o priorización de ofertas y estados de operaciones. Estas reglas pueden afectar las oportunidades mostradas o la posibilidad de aceptar un trabajo. La revisión de una incidencia puede solicitarse a soporte.

8. Cookies, almacenamiento y permisos

La web y la aplicación utilizan mecanismos de sesión y almacenamiento local. La web conserva identificadores y datos de atribución de campañas; las funciones de restauración pueden conservar contexto de una solicitud. La aplicación también puede mantener archivos o datos en caché, como fotografías de perfil.

La web y la aplicación contemplan medición de uso mediante servicios externos, según las funciones habilitadas. Algunas páginas privadas de seguimiento de reserva tienen exclusiones específicas de medición; esas exclusiones no describen todo el sitio o la aplicación.

Las notificaciones dependen de los permisos del dispositivo. Cambiar permisos o borrar almacenamiento del navegador o aplicación puede afectar sesiones, avisos o datos locales, y no elimina necesariamente los registros conservados en los sistemas de Kalabaza o de terceros.

9. Conservación, cierre de cuenta y eliminación

Actualmente, Kalabaza conserva los datos y registros almacenados en sus sistemas propios y no tiene definida una fecha o plazo general para su eliminación. No hay actualmente un calendario general de borrado automático.

Cerrar la cuenta y eliminar todos los datos son gestiones distintas: el cierre desactiva la cuenta local e intenta eliminar la identidad de acceso gestionada por un servicio externo. El historial y otros registros conservados por Kalabaza no se borran automáticamente con esa acción.

La conservación debe responder a una finalidad y fundamento aplicables; los datos caducos o sin fundamento deben eliminarse cuando corresponda. Pueden existir obligaciones de conservación de determinadas operaciones. Estas no justifican conservar indefinidamente todos los documentos, mensajes o datos de una persona.

10. Cómo ejercer tus derechos

Puedes solicitar información sobre tus datos, origen, destinatarios y finalidad, y pedir rectificación, eliminación o bloqueo cuando corresponda. Su ejercicio se rige por la legislación aplicable y no puede limitarse por una cláusula general.

Escribe a **contacto@kalabazaapp.com** indicando qué deseas revisar e información suficiente para localizar tu cuenta u operación. La orientación actual de eliminación contempla verificar la identidad. No envíes contraseñas, códigos de acceso ni datos completos de tarjeta por soporte.

Kalabaza mantiene el compromiso de responder consultas de soporte en un **máximo de 24 horas**. La gestión de derechos y su resolución deben respetar los procedimientos y plazos legales aplicables. Una respuesta inicial no acredita la ejecución de una eliminación o devolución.

11. Seguridad

La Plataforma contempla controles de autenticación, autorización por rol y recurso y accesos firmados a documentos. Existen registros de operaciones y revisiones administrativas para mantener trazabilidad.

12. Información de menores y datos sensibles

El criterio de admisión de Trabajadores contempla personas desde los 15 años cumplidos y menores de 18 años con autorización de sus padres. La fecha de nacimiento y la autorización parental figuran entre los datos contemplados para estos Trabajadores. La participación y los servicios que puedan prestar deben cumplir los requisitos legales aplicables. Este criterio corresponde a Trabajadores y no establece una regla de admisión para Clientes menores de edad.

13. Publicación y cambios

La versión y fecha de edición de esta política figuran en su portada. Su vigencia comienza desde la publicación y activación como versión vigente en la Plataforma. La política es independiente de los Términos y Condiciones y no modifica por sí sola las aceptaciones existentes de esos Términos.

El tratamiento de datos se sujeta a la legislación aplicable, incluida la Ley N° 19.628 y, desde su entrada en vigencia, la Ley N° 21.719. La entrada general de esta reforma está prevista para el **1 de diciembre de 2026**. No se presentan como ya operativos todos los mecanismos de la reforma antes de esa fecha.

Las actualizaciones de la política deberán identificar su versión y fecha. Publicar esta política o una actualización no sustituye las autorizaciones que correspondan para el tratamiento de datos.