

# Términos y Condiciones de Uso – Kalabaza

Última actualización: 1 de abril de 2026

## 1. Identificación del titular de la plataforma

---

La aplicación y plataforma tecnológica **Kalabaza** (en adelante, la “**Plataforma**”) es operada por **Kalabaza SpA** (en adelante, “**Kalabaza**”), sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Chile.

Para efectos de estos Términos y Condiciones, Kalabaza actúa como proveedor de una plataforma tecnológica de intermediación entre usuarios que buscan contratar servicios y trabajadores que ofrecen dichos servicios.

## 2. Aceptación de los Términos y Condiciones

---

El acceso, registro, navegación o uso de la Plataforma por parte de cualquier persona implica la lectura, comprensión y aceptación íntegra de estos Términos y Condiciones.

Si el usuario no está de acuerdo, total o parcialmente, con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

Kalabaza podrá solicitar la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones por medios electrónicos dentro de la aplicación o del sitio web asociado.

## 3. Definiciones

---

Para los efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación:

- **Cliente:** usuario que utiliza la Plataforma para buscar, cotizar, reservar o contratar servicios ofrecidos por trabajadores.
- **Trabajador:** usuario que ofrece y presta servicios a través de la Plataforma.
- **Servicios:** prestaciones ofrecidas por trabajadores a través de la Plataforma, en categorías tales como limpieza, gasfitería, electricidad, maestro, jardinería, cuidados u otras habilitadas por Kalabaza.
- **Solicitud:** requerimiento de servicio creado por un Cliente dentro de la Plataforma.
- **Bidding o subasta:** flujo en el que un Cliente publica una Solicitud y uno o más trabajadores pueden enviar ofertas para su ejecución.
- **Direct Booking o Reserva Directa:** flujo en el que un Cliente solicita la contratación de un trabajador específico o de una oferta específica disponible en la Plataforma.
- **Precio del Servicio:** valor fijado por el Trabajador por la prestación del servicio.

- **Cargo Kalabaza o Cargo de Plataforma:** monto cobrado por Kalabaza por el uso de la Plataforma, la intermediación, la gestión de la reserva, el procesamiento del flujo de contratación y otros servicios asociados.
- **Reserva:** pago inicial exigido por la Plataforma para ingresar una Solicitud de Direct Booking. Salvo que se indique expresamente lo contrario en la pantalla de pago, la Reserva corresponderá al Cargo Kalabaza.
- **Saldo Pendiente del Servicio:** monto restante del Precio del Servicio que deba pagarse con posterioridad a la aceptación del Direct Booking o a la ejecución del servicio, según el flujo informado por la Plataforma.
- **Pasarela de Pago:** tercero proveedor de servicios de procesamiento de pagos utilizado por Kalabaza, incluyendo, entre otros, Mercado Pago.

#### 4. Descripción y alcance del servicio prestado por Kalabaza

---

Kalabaza proporciona una plataforma tecnológica que permite conectar a Clientes y trabajadores, facilitar cotizaciones, reservas, contratación, coordinación, mensajería, pagos, reseñas y funcionalidades asociadas.

Kalabaza **no presta directamente los servicios ofrecidos por los trabajadores** y, salvo indicación expresa en contrario, **no es parte del contrato de prestación de servicios celebrado entre el Cliente y el Trabajador.**

Kalabaza actúa principalmente como intermediario tecnológico, sin perjuicio de las facultades operativas y de gestión de cobros, reservas, reembolsos, retenciones, soporte, reasignaciones o validaciones que se indiquen en estos Términos y Condiciones, en la Plataforma o en políticas complementarias.

Kalabaza no garantiza la disponibilidad permanente de trabajadores, la aceptación de una Solicitud específica, ni la ejecución de un servicio en una fecha u horario determinado, salvo confirmación expresa en la Plataforma.

#### 5. Registro, cuentas y uso de la Plataforma

---

Para utilizar determinadas funcionalidades de la Plataforma, el usuario deberá crear una cuenta y proporcionar información veraz, completa, actualizada y comprobable.

Cada usuario es responsable de:

- mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso;
- todas las actividades realizadas desde su cuenta;
- mantener actualizados sus datos de contacto;
- mantener habilitadas las notificaciones necesarias para la correcta operación de la Plataforma.

Kalabaza podrá solicitar antecedentes, verificaciones de identidad, validaciones documentales o información adicional tanto a Clientes como a trabajadores.

El usuario autoriza a Kalabaza a compartir entre Cliente y Trabajador los datos mínimos necesarios para la correcta coordinación del servicio, incluyendo nombre, teléfono, dirección del servicio u otros datos pertinentes conforme al flujo aplicable.

## **6. Chat, comunicaciones y soporte**

---

Kalabaza podrá habilitar canales internos de mensajería, chat, notificaciones, correo electrónico, WhatsApp u otros medios de soporte y coordinación.

El usuario acepta que dichos canales podrán ser utilizados por Kalabaza para:

- facilitar la ejecución del servicio;
- verificar incidencias;
- prevenir fraude, abuso o desvío de transacciones fuera de la Plataforma;
- atender reclamos, solicitudes de reembolso o disputas;
- resguardar la seguridad y trazabilidad del servicio.

El usuario autoriza a Kalabaza, en la medida permitida por la legislación aplicable, a revisar las comunicaciones sostenidas a través de los canales internos de la Plataforma cuando ello sea necesario para fines de soporte, fiscalización, seguridad, prevención de incumplimientos o resolución de controversias.

## **7. Obligaciones generales del Cliente**

---

El Cliente se obliga a:

1. utilizar la Plataforma de manera legal, diligente y de buena fe;
2. entregar información veraz sobre el servicio requerido, el lugar de ejecución, horarios, condiciones de acceso y cualquier antecedente relevante;
3. pagar oportunamente los montos que correspondan conforme al flujo de contratación aplicable;
4. no desviar la contratación, coordinación o pago fuera de la Plataforma cuando el contacto se haya originado a través de Kalabaza;
5. proporcionar acceso razonable al lugar de prestación del servicio y las condiciones mínimas para su correcta ejecución;
6. comportarse de forma respetuosa con los trabajadores y con el equipo de soporte de Kalabaza.

## 8. Obligaciones generales del Trabajador

---

El Trabajador se obliga a:

1. prestar personalmente o por medios autorizados el servicio ofrecido, con diligencia y buena fe;
2. mantener actualizada la información de su perfil, experiencia, tarifas, disponibilidad, documentación y antecedentes requeridos;
3. respetar las condiciones informadas al Cliente y aceptadas a través de la Plataforma;
4. cumplir con la legislación aplicable a su actividad, incluyendo permisos, obligaciones tributarias, laborales, sanitarias o regulatorias que correspondan;
5. no aceptar solicitudes que no pueda cumplir razonablemente;
6. no cancelar injustificadamente servicios ya aceptados;
7. no desviar la contratación, coordinación o pago fuera de la Plataforma cuando el contacto se haya originado a través de Kalabaza.

El Trabajador es el único responsable por la calidad, seguridad, oportunidad y correcta ejecución del servicio ofrecido.

## 9. Flujos de contratación disponibles

---

Kalabaza podrá operar uno o más flujos de contratación dentro de la Plataforma, incluyendo, entre otros:

### 9.1. Bidding o subasta

El Cliente publica una Solicitud y uno o más trabajadores pueden enviar ofertas. El Cliente podrá comparar ofertas y seleccionar la que estime conveniente. La disponibilidad de pagos, reservas, confirmaciones y reembolsos en este flujo será la informada por la Plataforma al momento de la contratación.

### 9.2. Direct Booking o Reserva Directa

El Cliente solicita la contratación de un trabajador específico o de una oferta específica visible en la Plataforma. En este flujo:

- el Trabajador fija el Precio del Servicio;
- Kalabaza podrá cobrar un Cargo Kalabaza adicional, visible y desglosado antes del pago;
- el Cliente podrá pagar una Reserva al momento de generar la solicitud;
- la solicitud quedará sujeta a aceptación o rechazo por parte del Trabajador;
- si el Trabajador acepta, el Cliente deberá pagar el Saldo Pendiente del Servicio conforme al flujo informado por la Plataforma.

El pago de la Reserva **no garantiza por sí solo la aceptación del servicio por parte del Trabajador.**

## 10. Precio, cargos, reserva y saldo en Direct Booking

---

En Direct Booking, la Plataforma podrá mostrar al Cliente, antes de confirmar el pago, uno o más de los siguientes conceptos:

1. **Precio del Servicio**, fijado por el Trabajador.
2. **Cargo Kalabaza**, correspondiente al uso de la Plataforma y a la gestión del flujo de contratación.
3. **Reserva**, cuando aplique.
4. **Total informado**, equivalente a la suma de los conceptos aplicables.

Salvo indicación distinta en la Plataforma, la Reserva corresponderá al Cargo Kalabaza. El remanente del Precio del Servicio será el Saldo Pendiente del Servicio.

Kalabaza podrá modificar la estructura comercial de sus cobros, cargos o reservas para distintos servicios, categorías, campañas, zonas o flujos, siempre que ello sea informado de forma previa, clara y visible antes del pago.

## 11. Pagos

---

Los pagos realizados a través de la Plataforma se procesan mediante las pasarelas o mecanismos habilitados por Kalabaza.

El usuario acepta que:

- Kalabaza podrá recaudar fondos, procesar cobros, cursar devoluciones y efectuar reembolsos por sí o a través de terceros;
- el procesamiento de pagos puede estar sujeto a validaciones antifraude, verificaciones de identidad, políticas del medio de pago y tiempos operativos de terceros;
- los comprobantes, confirmaciones y estados de pago informados por la Plataforma constituyen respaldo suficiente del estado de la transacción, sin perjuicio de los derechos que otorgue la ley.

El Cliente y el Trabajador se obligan a no eludir los flujos de pago dispuestos por Kalabaza cuando la relación se haya originado a través de la Plataforma.

## 12. Política de cancelaciones, reembolsos y reasignaciones en Direct Booking

---

### 12.1. Rechazo del Trabajador o falta de aceptación

Si el Trabajador rechaza la solicitud de Direct Booking o ésta expira sin aceptación dentro del plazo informado en la Plataforma, el Cliente podrá elegir entre:

1. el **reembolso total de la Reserva**; o

2. utilizar esa misma Reserva para una nueva gestión, búsqueda o reasignación de trabajador **sin pagar una nueva Reserva**, sujeto a disponibilidad.

### **12.2. Aceptación y posterior cancelación por el Trabajador**

Si el Trabajador acepta la solicitud y posteriormente cancela, desiste, no se presenta o no puede ejecutar el servicio por una causa imputable a él, el Cliente podrá elegir entre:

1. el **reembolso total de la Reserva**; o
2. solicitar la búsqueda, sustitución o reasignación de otro trabajador **sin pagar una nueva Reserva**, sujeto a disponibilidad.

Si el Cliente ya hubiere pagado montos adicionales distintos de la Reserva, dichos montos serán tratados conforme al flujo informado por la Plataforma y, cuando corresponda, reembolsados según la causa de la cancelación.

### **12.3. Cancelación del Cliente antes de la aceptación del Trabajador**

Si el Cliente cancela la solicitud **antes de que el Trabajador la acepte**, el Cliente tendrá derecho al **reembolso total de la Reserva**, salvo que en la pantalla de contratación se haya informado expresamente una condición distinta para un caso o categoría específica.

### **12.4. Cancelación del Cliente después de la aceptación del Trabajador**

Si el Cliente cancela la solicitud **después de que el Trabajador la haya aceptado**, la **Reserva no será reembolsable**, por corresponder al Cargo Kalabaza y al servicio de intermediación, gestión y reserva prestado por la Plataforma.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier monto adicional pagado por el Cliente que no corresponda al Cargo Kalabaza será tratado conforme al flujo específico informado en la Plataforma y a la causa de la cancelación.

### **12.5. Imposibilidad de ejecución imputable al Cliente**

Si el servicio no puede ejecutarse por una causa imputable al Cliente, incluyendo, entre otras:

- ausencia en el lugar convenido;
- imposibilidad de acceso al domicilio o lugar del servicio;
- información falsa o incompleta que impida la ejecución;
- falta de respuesta relevante para la coordinación;
- condiciones materiales que hagan imposible o irrazonable la prestación,

la Reserva **no será reembolsable**.

## **12.6. Reasignación sin nueva Reserva**

Cuando proceda la reasignación del servicio sin nueva Reserva, Kalabaza podrá ofrecer al Cliente uno o más trabajadores alternativos equivalentes o razonablemente comparables, sujeto a disponibilidad, zona, categoría, fecha, horario y condiciones del servicio.

Si el nuevo servicio implicare diferencias de precio, condiciones o disponibilidad, Kalabaza informará al Cliente las condiciones aplicables antes de continuar.

## **12.7. Forma y plazo de reembolso**

Cuando corresponda efectuar un reembolso, Kalabaza gestionará la devolución por el mismo medio de pago utilizado por el Cliente o por otro medio razonablemente equivalente, cuando ello sea posible.

El tiempo efectivo de acreditación del reembolso podrá depender de la pasarela de pago, del emisor del medio de pago y de procesos externos no controlados por Kalabaza.

## **13. Cancelaciones y reembolsos en otros flujos**

---

En los flujos distintos de Direct Booking, incluyendo Bidding u otros que Kalabaza habilite, las condiciones de cancelación, cobro, retención, reembolso o liberación de fondos serán las informadas al usuario en la Plataforma al momento de la contratación, pago o confirmación del servicio.

## **14. Evaluaciones, reseñas y reputación**

---

Los usuarios podrán evaluar y reseñar servicios, trabajadores y Clientes de acuerdo con las funcionalidades de la Plataforma.

Las evaluaciones y reseñas deben ser veraces, respetuosas y fundadas en experiencias reales. Kalabaza podrá moderar, ocultar o eliminar contenido que estime falso, ofensivo, abusivo, discriminatorio, engañoso o contrario a estos Términos y Condiciones.

Kalabaza podrá utilizar variables de desempeño, cumplimiento, cancelaciones, rechazos, reseñas u otros criterios internos para ordenar perfiles, mejorar la calidad de la Plataforma o aplicar medidas operativas.

## **15. Prohibiciones y usos no autorizados**

---

Se encuentra prohibido, entre otros:

1. utilizar la Plataforma para fines ilícitos, fraudulentos o abusivos;
2. entregar información falsa o suplantar identidad;

3. desviar pagos o contrataciones fuera de la Plataforma cuando el contacto se haya originado en Kalabaza;
4. manipular montos, reportar precios falsos o pactar pagos distintos de los realmente convenidos con el fin de eludir cargos o comisiones;
5. acosar, amenazar, discriminar o maltratar a otros usuarios;
6. interferir con la operación tecnológica de la Plataforma;
7. utilizar bots, scrapers, automatizaciones no autorizadas o cualquier mecanismo destinado a extraer información o afectar el funcionamiento del sistema.

## **16. Suspensión, bloqueo o terminación de cuentas**

---

Kalabaza podrá suspender, restringir, bloquear o eliminar temporal o definitivamente cuentas de usuarios cuando detecte, a su solo criterio razonable:

- incumplimientos de estos Términos y Condiciones;
- fraude o riesgo de fraude;
- reclamos reiterados y fundados;
- cancelaciones abusivas o reiteradas;
- intentos de desviar pagos o contrataciones fuera de la Plataforma;
- incumplimientos de pago;
- afectación a la seguridad, reputación u operación de la Plataforma.

La suspensión o eliminación de una cuenta no extingue las obligaciones previamente contraídas por el usuario.

## **17. Responsabilidad y limitaciones**

---

Kalabaza realiza esfuerzos razonables para ofrecer una Plataforma funcional, segura y útil, pero no garantiza que ésta operará de manera ininterrumpida o libre de errores.

Kalabaza no garantiza:

- la calidad, idoneidad, puntualidad, licitud o seguridad de los servicios prestados por trabajadores;
- la identidad, conducta o solvencia de los usuarios más allá de los procesos de validación que expresamente informe;
- la disponibilidad permanente de la Plataforma o de un trabajador específico.

En la máxima medida permitida por la ley aplicable, Kalabaza no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad, pérdida de datos o perjuicios derivados de hechos imputables a terceros, al Cliente o al Trabajador.

Nada de lo dispuesto en estos Términos y Condiciones limitará la responsabilidad de Kalabaza en aquellos casos en que la ley aplicable no permita su exclusión o limitación.

## **18. Independencia entre las partes**

---

La relación entre Kalabaza, el Cliente y el Trabajador es de naturaleza independiente. El uso de la Plataforma no crea entre Kalabaza y los trabajadores, ni entre Kalabaza y los Clientes, una relación laboral, de sociedad, agencia, representación, mandato general o franquicia, salvo en aquello estrictamente necesario para la operación del flujo de pagos o reembolsos informado en la Plataforma.

Cada Trabajador es exclusivamente responsable del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, previsionales, laborales, regulatorias y comerciales, según corresponda.

## **19. Propiedad intelectual**

---

Todos los derechos de propiedad intelectual sobre la Plataforma, su software, bases de datos, diseño, marcas, logotipos, textos, interfaces, contenidos y funcionalidades pertenecen a Kalabaza o a sus licenciantes.

El uso de la Plataforma no otorga al usuario derecho alguno sobre dichos activos, salvo el derecho limitado, no exclusivo, revocable e intransferible de uso conforme a estos Términos y Condiciones.

## **20. Privacidad y protección de datos**

---

Kalabaza tratará los datos personales de los usuarios conforme a la legislación aplicable y a su Política de Privacidad, cuando ésta exista y sea puesta a disposición de los usuarios.

El usuario autoriza el tratamiento de sus datos para:

- operar la Plataforma;
- verificar identidad y antecedentes;
- gestionar pagos, reservas y reembolsos;
- facilitar la coordinación del servicio;
- prevenir fraude y abusos;
- atender solicitudes de soporte;
- mejorar productos, funcionalidades y experiencia de usuario.

Kalabaza podrá compartir datos con terceros proveedores tecnológicos, pasarelas de pago, servicios de verificación, almacenamiento, mensajería, analítica, soporte y otros necesarios para la operación de la Plataforma, en la medida requerida para tales fines.

## **21. Modificaciones**

---

Kalabaza podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las nuevas versiones serán publicadas en la Plataforma o comunicadas por medios razonables.

Las modificaciones regirán hacia el futuro desde su publicación o desde la fecha que se indique expresamente. El uso continuado de la Plataforma después de dicha publicación constituirá aceptación de la versión vigente.

Kalabaza podrá requerir una nueva aceptación expresa de los Términos y Condiciones para continuar utilizando la Plataforma.

## **22. Nulidad parcial**

---

Si una disposición de estos Términos y Condiciones fuere declarada nula, ilegal o inaplicable, ello no afectará la validez de las demás disposiciones, las que continuarán plenamente vigentes.

## **23. Ley aplicable y jurisdicción**

---

Estos Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República de Chile.

Cualquier controversia derivada de su interpretación, ejecución, validez o cumplimiento será sometida a los tribunales ordinarios de justicia con competencia en Santiago de Chile, salvo que la normativa aplicable disponga otra regla imperativa en favor del usuario.

## **24. Contacto**

---

Para consultas, reclamos, solicitudes de soporte o requerimientos relacionados con estos Términos y Condiciones, los usuarios podrán comunicarse con Kalabaza a través de los canales de contacto informados en la Plataforma.