

KALABAZA

Términos y Condiciones de Uso

Versión v6

Actualización: 26 de agosto de 2026

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

Documento contractual electrónico. Consérvese una copia para referencia futura.

Contenido

1. Identificación del operador y contacto
2. Ámbito y documentos contractuales
3. Aceptación, contratación electrónica y versión aceptada
4. Definiciones
5. Descripción y alcance de la Plataforma
6. Registro, cuentas y seguridad
7. Comunicaciones, notificaciones y soporte
8. Obligaciones del Cliente
9. Obligaciones del Trabajador
10. Condiciones de participación de Trabajadores
11. Flujos de contratación
12. Precios, cargos y modificaciones del Servicio
13. Pagos, comprobantes y pasarelas
14. Retracto en contrataciones electrónicas
15. Cancelaciones, reembolsos y reasignaciones de Direct Booking
16. Créditos Kalabaza: naturaleza y reglas generales
17. Compra y acreditación de Créditos
18. Cargo de Créditos por Oportunidades Kalabaza
19. Créditos Promocionales y misiones
20. Retracto y devolución de Créditos Comprados
21. Reversas, contracargos y saldo negativo
22. Historial, reclamos y conciliación de Créditos
23. Evaluaciones, reseñas y reputación
24. Conductas prohibidas
25. Suspensión, restricciones y terminación
26. Seguridad y emergencias
27. Propiedad intelectual y licencia de uso
28. Privacidad y datos personales
29. Disponibilidad, responsabilidad y garantías legales
30. Independencia y calificación jurídica
31. Modificaciones y nuevas aceptaciones
32. Nulidad parcial y no renuncia
33. Ley aplicable y resolución de controversias
34. Contacto y ejercicio de derechos
- Anexo A. Resumen operativo de Créditos Kalabaza

Resumen de cambios de la versión v6

Esta versión actualiza el sistema de Créditos Kalabaza: exige un saldo mínimo de 10 Créditos para que un Trabajador pueda aparecer, recibir reservas directas o enviar ofertas en oportunidades de Kalabaza; elimina la acreditación de Créditos por reseñas verificadas; fija en 50 Créditos la bienvenida para nuevos Trabajadores; y actualiza las reglas de restricción, avisos y compra de Créditos. Los demás términos mantienen su vigencia, salvo lo expresamente modificado en esta versión.

Este resumen es informativo. En caso de diferencia, prevalece el texto íntegro de estos Términos y las normas imperativas aplicables.

1. Identificación del operador y contacto

La aplicación, el sitio web y la plataforma tecnológica Kalabaza (conjuntamente, la **Plataforma**) son operados por **KALABAZA SpA (Kalabaza)**, sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Chile.

- Razón social: **KALABAZA SpA**.
- RUT: **78.174.859-5**.
- Domicilio legal: **Camino La Paloma 65, comuna de Lo Barnechea, Región Metropolitana, Chile**.
- Representante legal: **Felipe Aguirre Rodriguez**.
- Teléfono de atención: **+56 9 2194 9402**.
- Correo electrónico de soporte: **support@kalabaza.cl**.
- Sitio web: **<https://kalabazaapp.com>**.

Kalabaza actúa como operador de una plataforma tecnológica que conecta a personas que buscan servicios con personas que los ofrecen. Según el flujo utilizado, Kalabaza también puede gestionar reservas, cobros, devoluciones, reasignaciones, comunicaciones, reputación, soporte y otras funciones descritas en estos Términos.

2. Ámbito y documentos contractuales

Estos Términos regulan el acceso, registro y uso de la Plataforma por Clientes, Trabajadores y visitantes. También regulan las funcionalidades de contratación, pagos, reservas, Créditos Kalabaza, soporte, reseñas y comunicaciones.

Forman parte de la relación contractual, según corresponda:

- estos Términos y Condiciones;
- la información y condiciones particulares mostradas antes de cada reserva, compra o contratación;
- la Política de Privacidad vigente;
- las reglas de una campaña, promoción, misión o beneficio particular;

- las condiciones de Mercado Pago u otra pasarela que el usuario acepte directamente;
- cualquier contrato o anexo individual exigido por la legislación aplicable a trabajadores de plataformas digitales.

Las condiciones particulares informadas en la pantalla de una operación prevalecen respecto de esa operación, siempre que no reduzcan derechos irrenunciables. Estos Términos no sustituyen un contrato de trabajo ni un contrato individual especial cuando la ley exija celebrarlo por separado.

3. Aceptación, contratación electrónica y versión aceptada

El usuario deberá tener acceso claro, comprensible e inequívoco a estos Términos antes de quedar obligado. La Plataforma permitirá abrirlos en un formato que pueda almacenarse o imprimirse.

Cuando la Plataforma solicite una aceptación expresa, el usuario manifiesta su consentimiento mediante una acción afirmativa, como marcar una casilla no premarcada y pulsar el botón correspondiente. La sola visita, navegación o silencio no constituye aceptación.

La **Versión Aceptada** es la versión identificada por Kalabaza y mostrada al usuario al momento de prestar su consentimiento. Kalabaza podrá registrar, entre otros antecedentes, la cuenta, fecha y hora, versión, operación asociada, canal y datos técnicos razonablemente necesarios para acreditar la aceptación.

Cuando una compra o contratación se perfeccione electrónicamente, Kalabaza pondrá a disposición o enviará una confirmación con el detalle de la operación y acceso a una copia íntegra de las condiciones aplicables. El usuario deberá conservar esa confirmación.

Si el usuario no acepta la versión requerida, no podrá utilizar las funcionalidades sujetas a ella. Los derechos y obligaciones nacidos bajo versiones anteriores seguirán rigiéndose por la versión aceptada para la respectiva operación, salvo norma imperativa o acuerdo válido en contrario.

4. Definiciones

Para estos Términos:

- **Cliente:** usuario que busca, cotiza, reserva o contrata un Servicio del Trabajador.
- **Trabajador:** usuario que ofrece y presta Servicios del Trabajador a través de la Plataforma, sea persona natural o jurídica y cualquiera sea la calificación legal que corresponda.
- **Servicio del Trabajador o Servicio:** prestación ofrecida y ejecutada por un Trabajador, como limpieza, gasfitería, electricidad, construcción, jardinería, cuidados, belleza u otra categoría habilitada, que es contratada entre Cliente y Trabajador.
- **Servicios de Plataforma:** funcionalidades tecnológicas y de intermediación proporcionadas por Kalabaza, incluidas las relacionadas con búsqueda, comparación, contacto, reserva, comunicaciones, facilitación de pagos, soporte, reputación, reasignación y gestión de oportunidades.

- **Solicitud:** requerimiento de Servicio creado por un Cliente.
- **Bidding o Subasta:** flujo en el que uno o más Trabajadores pueden enviar ofertas respecto de una Solicitud.
- **Direct Booking o Reserva Directa:** flujo en que el Cliente solicita a un Trabajador específico o contrata una oferta determinada.
- **Precio del Servicio:** precio fijado o aceptado por el Trabajador por su prestación.
- **Cargo Kalabaza o Cargo de Plataforma:** monto cobrado por Kalabaza por funcionalidades de intermediación, reserva, gestión, procesamiento u otros servicios informados.
- **Reserva:** pago inicial requerido para ingresar o gestionar una solicitud. Salvo que la pantalla de pago indique otra composición, podrá corresponder al Cargo Kalabaza.
- **Saldo Pendiente:** monto restante del Precio del Servicio u otro concepto que deba pagarse después.
- **Pasarela de Pago:** tercero que procesa pagos, incluido Mercado Pago.
- **Créditos Kalabaza o Créditos:** unidades internas de uso limitado que permiten al Trabajador pagar cargos asociados a oportunidades generadas por Kalabaza. No son dinero, moneda electrónica, depósito ni inversión.
- **Créditos Comprados:** Créditos adquiridos por el Trabajador mediante un pack pagado.
- **Créditos Promocionales:** Créditos entregados sin pago, por bienvenida, misiones, referencias u otras promociones informadas por Kalabaza. Las reseñas no generan por sí solas una acreditación de Créditos.
- **Trabajo Propio:** trabajo incorporado por el Trabajador respecto de un cliente u oportunidad que no fue generada por Kalabaza y que el sistema identifica como exenta.
- **Oportunidad Kalabaza:** solicitud o trabajo cuyo origen es Kalabaza y que el sistema identifica como sujeto a cargo de Créditos.

5. Descripción y alcance de la Plataforma

Kalabaza opera como plataforma tecnológica de intermediación entre Clientes y Trabajadores. Kalabaza no ejecuta los Servicios ofrecidos por los Trabajadores ni forma parte del contrato de prestación del Servicio celebrado entre Cliente y Trabajador.

Kalabaza presta los Servicios de Plataforma, tales como búsqueda, comparación, contacto, cotización, reserva, contratación electrónica, coordinación, mensajería, facilitación de pagos, reseñas, soporte, reputación, reasignación y herramientas de gestión, según las funcionalidades habilitadas.

El Trabajador es quien ofrece, acepta y ejecuta el Servicio y responde por determinar su forma de ejecución, calidad, seguridad, herramientas, materiales y cumplimiento de las obligaciones legales asociadas, salvo aquello que expresamente corresponda a Kalabaza como operador de la Plataforma.

Kalabaza no garantiza que una Solicitud reciba ofertas, que un Trabajador acepte, que exista disponibilidad para una fecha o zona, ni que toda incidencia pueda resolverse mediante reasignación. Sí deberá cumplir las obligaciones que asuma expresamente y las que imponga la ley.

6. Registro, cuentas y seguridad

El usuario deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada. Solo podrá mantener las cuentas permitidas por la Plataforma y no podrá suplantar a terceros.

El usuario es responsable de custodiar sus credenciales, dispositivos y medios de autenticación; informar accesos no autorizados; actualizar sus datos de contacto; y revisar las notificaciones relevantes. Kalabaza podrá requerir verificaciones de identidad, edad, domicilio, antecedentes, experiencia, permisos, cuenta bancaria o información tributaria cuando sea necesario.

Kalabaza podrá rechazar o limitar registros cuando existan inconsistencias, fraude, duplicidad, incumplimientos previos o riesgos de seguridad, expresando la razón cuando corresponda. Ninguna verificación elimina la responsabilidad del usuario por la exactitud de sus antecedentes.

Las verificaciones, distintivos o antecedentes mostrados por la Plataforma reflejan únicamente las comprobaciones expresamente indicadas en cada caso, como la revisión del estado de documentos presentados. No constituyen una certificación profesional ni una garantía de la calidad, seguridad o resultado futuro de un Servicio.

7. Comunicaciones, notificaciones y soporte

Kalabaza podrá comunicarse mediante notificaciones dentro de la Plataforma, correo electrónico, teléfono, SMS, WhatsApp u otros canales informados. Las comunicaciones transaccionales y de seguridad son necesarias para operar la cuenta; las comunicaciones promocionales se sujetarán a la legislación y preferencias aplicables.

Los canales podrán usarse para coordinar Servicios, enviar comprobantes, informar cambios, prevenir fraude, atender reclamos, tramitar retractos y reembolsos, investigar incidencias y resguardar la trazabilidad.

Kalabaza podrá revisar comunicaciones realizadas dentro de sus canales cuando sea necesario y proporcional para soporte, seguridad, prevención de fraude o resolución de controversias, conforme a la Política de Privacidad y la ley.

El usuario puede solicitar atención humana escribiendo a **support@kalabaza.cl** o llamando al **+56 9 2194 9402**. El domicilio de atención legal es el señalado en la sección 1 y el responsable de la sociedad es su representante legal allí individualizado.

8. Obligaciones del Cliente

El Cliente se obliga a:

- describir de manera suficiente y veraz el Servicio requerido;
- informar dirección, acceso, riesgos, materiales, restricciones, horarios y condiciones relevantes;

- pagar oportunamente los conceptos aceptados;
- tratar respetuosamente al Trabajador y al equipo de soporte;
- no solicitar actividades ilícitas, inseguras o distintas de las acordadas sin consentimiento;
- no eludir cargos o flujos de la Plataforma cuando el contacto se haya originado en Kalabaza;
- estar disponible para la coordinación y permitir acceso razonable al lugar del Servicio;
- revisar la identidad, alcance y precio antes de confirmar, sin perjuicio de las verificaciones ofrecidas por Kalabaza.

9. Obligaciones del Trabajador

El Trabajador se obliga a:

- mantener actualizados su perfil, disponibilidad, zona, experiencia, tarifas y documentación;
- aceptar únicamente Servicios que pueda ejecutar razonablemente;
- prestar el Servicio con diligencia, seguridad, buena fe y conforme a lo ofrecido;
- informar oportunamente retrasos, riesgos, cambios de alcance o imposibilidad de ejecución;
- respetar el precio y condiciones aceptados, salvo modificación acordada y registrada;
- cumplir permisos, obligaciones tributarias, sanitarias, profesionales, previsionales y demás normas aplicables;
- no desviar pagos o contrataciones originadas en Kalabaza para eludir cargos;
- no compartir una cuenta ni permitir que una persona no autorizada ejecute el Servicio;
- emitir los documentos tributarios que correspondan y proporcionar la información necesaria para los procesos habilitados por la Plataforma.

El Trabajador responde por la calidad, seguridad y correcta ejecución de su Servicio. Las herramientas, materiales y costos serán de su cargo salvo acuerdo distinto informado al Cliente.

10. Condiciones de participación de Trabajadores

El Trabajador decide libremente qué Servicios ofrecer, los precios o tarifas que correspondan, cuándo encontrarse disponible y qué oportunidades aceptar o rechazar, dentro de las funcionalidades disponibles en la Plataforma. Salvo obligación individual válida, no está obligado a conectarse, aceptar un número mínimo de oportunidades ni permanecer en una zona determinada. La zona de operación será la seleccionada en su perfil o la aceptada para cada oportunidad.

Kalabaza no determina la forma técnica en que debe ejecutarse el Servicio ni proporciona instrucciones sobre su ejecución material, sin perjuicio de reglas generales destinadas a la seguridad, legalidad, funcionamiento de la Plataforma y protección de sus usuarios.

El Trabajador puede prestar servicios mediante otros canales, plataformas o por cuenta propia y no existe obligación de exclusividad con Kalabaza.

Kalabaza podrá considerar, de manera objetiva y relacionada con el Servicio, variables como categoría, ubicación, disponibilidad, precio, experiencia, documentación, historial de cumplimiento, cancelaciones, reputación, compatibilidad de agenda y preferencias del Cliente para ordenar perfiles, enviar oportunidades o apoyar reasignaciones. La posición o recepción de oportunidades no está garantizada. Este ordenamiento es una funcionalidad de la Plataforma y no implica que Kalabaza dirija la ejecución de los Servicios ni garantice la contratación o resultado de un Trabajador determinado.

El rechazo de una oportunidad antes de aceptarla no consume Créditos. Cuando resulte aplicable la legislación sobre trabajadores de plataformas digitales, Kalabaza respetará la desconexión mínima, entregará acceso a la información exigida, habilitará un canal de reclamos atendido por una persona y celebrará los contratos o anexos adicionales que correspondan.

Las calificaciones pueden incidir en ordenamiento, distintivos, acceso a promociones y medidas de calidad, pero el Trabajador podrá objetar errores, suplantaciones, contenido abusivo o decisiones automatizadas relevantes mediante soporte.

11. Flujos de contratación

11.1. Bidding o Subasta

El Cliente publica una Solicitud y los Trabajadores habilitados pueden enviar ofertas. La oferta es formulada por el Trabajador y su aceptación por el Cliente da lugar a la contratación del Servicio entre ambos, conforme a las condiciones mostradas antes de confirmar. Kalabaza facilita tecnológicamente el proceso y no formula ni ejecuta la oferta del Servicio.

11.2. Direct Booking o Reserva Directa

El Cliente solicita un Trabajador o una oferta específica. Antes de pagar, la Plataforma mostrará el Precio del Servicio, Cargo Kalabaza, Reserva, Saldo Pendiente, impuestos y costo total que correspondan. La solicitud realizada por el Cliente no constituye por sí sola la celebración del contrato de prestación del Servicio con el Trabajador.

El contrato de prestación del Servicio se perfecciona cuando el Trabajador acepta la solicitud, sujeto a las condiciones particulares informadas en la Plataforma. Kalabaza no es parte de ese contrato, sin perjuicio de sus obligaciones propias relacionadas con los Servicios de Plataforma.

El pago de una Reserva no garantiza por sí solo que el Trabajador acepte. Una vez aceptada la solicitud, la Plataforma informará la confirmación, pagos pendientes y condiciones relevantes.

11.3. Otros flujos

Kalabaza podrá habilitar nuevos flujos. Sus características esenciales, precios, pagos, cargos, cancelaciones y retracto se informarán antes de contratar.

12. Precios, cargos y modificaciones del Servicio

Los precios se expresarán en pesos chilenos e incluirán o desglosarán impuestos y cargos cuando corresponda. Antes de confirmar, el usuario podrá revisar el costo total y corregir errores.

El Precio del Servicio será determinado e informado por el Trabajador o acordado directamente entre Cliente y Trabajador. Kalabaza no fija el Precio del Servicio prestado por el Trabajador. El Cargo Kalabaza remunera Servicios de Plataforma y será informado separadamente del Precio del Servicio. Los Créditos Kalabaza son el mecanismo mediante el cual el Trabajador paga determinados cargos por oportunidades o funcionalidades, conforme a las secciones 16 a 22.

El Cargo Kalabaza, Reserva, Precio del Servicio y costos de procesamiento se mostrarán separadamente cuando proceda, para que el usuario pueda identificar quién presta y cobra cada concepto.

Un cambio de alcance, materiales, duración o condiciones deberá ser aceptado por Cliente y Trabajador antes de generar un cobro adicional. Kalabaza podrá cambiar tarifas futuras, pero no modificará retroactivamente una operación ya confirmada.

13. Pagos, comprobantes y pasarelas

Cuando la Plataforma habilite pagos, Kalabaza podrá facilitar su procesamiento mediante una Pasarela de Pago. La intervención de Kalabaza en la creación del flujo, procesamiento, conciliación o instrucción de una devolución no la convierte en prestador del Servicio contratado entre Cliente y Trabajador.

El usuario autoriza las validaciones y operaciones técnicas necesarias para cursar el pago conforme al concepto identificado en la pantalla. Las condiciones, comisiones y plazos propios de la Pasarela de Pago, banco o emisor podrán resultar aplicables según el medio utilizado.

Una autorización o comprobante no confirmado no equivale a pago aprobado. El estado definitivo dependerá de la confirmación recibida por Kalabaza. Los plazos de acreditación y devolución pueden depender también del banco, emisor o pasarela.

Kalabaza entregará o pondrá a disposición un comprobante con el detalle de la operación. El Cliente y el Trabajador deberán emitir o conservar los documentos tributarios que legalmente correspondan.

14. Retracto en contrataciones electrónicas

Cuando la Ley N° 19.496 resulte aplicable, el consumidor podrá ejercer el derecho a retracto en los casos, plazos y condiciones establecidos por la ley. En servicios contratados electrónicamente, el plazo general es de diez días desde la contratación y antes de la prestación, sin perjuicio de reglas especiales y derechos irrenunciables.

Kalabaza no entenderá excluido el retracto por una cláusula general. Cualquier exclusión legalmente permitida deberá informarse antes de contratar y pagar, de manera inequívoca, destacada, fácilmente accesible y mencionando expresamente el **derecho a retracto**.

El retracto podrá solicitarse por el mismo canal usado para contratar, cuando esté habilitado, o escribiendo a **support@kalabaza.cl**, identificando la cuenta y operación. Cuando proceda, las sumas se devolverán sin retención de gastos y dentro del plazo legal, sin incluir montos correspondientes a servicios ya efectivamente prestados.

15. Cancelaciones, reembolsos y reasignaciones de Direct Booking

La cancelación, inasistencia o imposibilidad de ejecución del Trabajador corresponde al contrato de Servicio celebrado entre Cliente y Trabajador. Kalabaza podrá facilitar mecanismos de reembolso, soporte o reasignación como parte de los Servicios de Plataforma y conforme a estos Términos.

15.1. Rechazo o expiración sin aceptación

Si el Trabajador rechaza o la solicitud expira sin aceptación, el Cliente podrá solicitar el reembolso total de la Reserva o, cuando la Plataforma lo ofrezca, usarla para una nueva búsqueda o reasignación sin una nueva Reserva.

15.2. Cancelación del Trabajador después de aceptar

Si el Trabajador cancela, no se presenta o no puede ejecutar por una causa imputable a él, el Cliente podrá solicitar el reembolso total de la Reserva o una reasignación sin nueva Reserva, sujeto a disponibilidad. Otros montos pagados se devolverán cuando no correspondan a servicios prestados.

15.3. Cancelación del Cliente antes de la aceptación

Si el Cliente cancela antes de la aceptación del Trabajador, tendrá derecho al reembolso total de la Reserva, salvo una condición particular válida, destacada previamente y compatible con derechos irrenunciables.

15.4. Cancelación del Cliente después de la aceptación

Si el Cliente cancela después de la aceptación, la Reserva podrá no ser reembolsable cuando corresponda a un servicio de intermediación o gestión ya prestado y así haya sido informado antes del pago. Esta regla se aplica sin perjuicio del retracto legal, de los derechos irrenunciables y de la devolución de montos que correspondan a servicios no prestados.

15.5. Imposibilidad imputable al Cliente

La Reserva podrá no ser reembolsable si el Servicio no puede ejecutarse por ausencia, falta de acceso, información sustancialmente incorrecta, falta de respuesta o condiciones materiales no informadas que lo hagan imposible o inseguro, siempre que el cargo y su fundamento hayan sido informados y no contravengan la ley.

15.6. Reasignación y plazos

La reasignación depende de zona, categoría, fecha, disponibilidad y aceptación de otro Trabajador. Constituye una funcionalidad de apoyo y no implica que Kalabaza garantice la existencia o disponibilidad de un Trabajador sustituto. Cualquier diferencia de precio se informará antes de continuar.

Cuando proceda un reembolso, Kalabaza lo solicitará al mismo medio de pago o a otro equivalente. El tiempo efectivo de acreditación podrá depender de terceros, pero Kalabaza respetará los plazos máximos legales aplicables.

16. Créditos Kalabaza: naturaleza y reglas generales

Los Créditos permiten pagar cargos asociados a Oportunidades Kalabaza. Solo pueden usarse en la cuenta del Trabajador; no generan intereses; no son transferibles; no representan dinero depositado; y no pueden venderse ni retirarse como efectivo, salvo devolución procedente de una compra.

El valor referencial mostrado por la Plataforma sirve para explicar el sistema y no constituye un saldo exigible en dinero. La cantidad y precio de cada pack se mostrarán antes del checkout.

Los Trabajos Propios identificados como exentos tienen cargo de **0 Créditos**. El Trabajador debe registrar correctamente el origen; Kalabaza podrá corregir clasificaciones objetivamente erróneas o fraudulentas, dejando trazabilidad.

Para aparecer como disponible, recibir una Reserva Directa o enviar una oferta en una Solicitud de Kalabaza, el Trabajador debe mantener un saldo mínimo de **10 Créditos**. Si su saldo es inferior, podrá seguir accediendo a su cuenta, historial y Trabajos Propios, pero no aparecerá entre los Trabajadores disponibles ni podrá recibir o adquirir nuevas Oportunidades Kalabaza hasta recargar y alcanzar ese mínimo.

17. Compra y acreditación de Créditos

Antes de comprar, la Plataforma mostrará como mínimo el pack, cantidad de Créditos, precio total en pesos chilenos, medio de pago, regla de vigencia, derecho a retracto y enlace a la Versión Aceptada.

La compra requiere una aceptación expresa específica de las condiciones vigentes de Créditos. La casilla no estará premarcada. El backend podrá rechazar una aceptación ausente o correspondiente a una versión anterior.

La compra se acreditará solo cuando la Pasarela de Pago confirme el pago como aprobado. Kalabaza registrará en la compra la versión aceptada y la fecha de aceptación. Los Créditos Comprados no vencen mientras la cuenta permanezca activa, salvo devolución, contracargo, fraude acreditado, error manifiesto o norma legal.

18. Cargo de Créditos por Oportunidades Kalabaza

Revisar o rechazar una oportunidad antes de aceptarla no consume Créditos. Para enviar una oferta, aparecer disponible o confirmar una Reserva Directa, el Trabajador debe tener al menos **10 Créditos**. El cargo se registra cuando el Trabajador **acepta la oportunidad y el trabajo queda asignado a su cuenta**; si no cumple el saldo mínimo o el saldo no alcanza para el cargo aplicable, la Plataforma no permitirá la asignación.

En la versión comercial vigente al publicarse estos Términos:

- una oportunidad con un Cliente nuevo para ese Trabajador tiene un cargo de **10 Créditos**;
- una oportunidad con un Cliente que ya completó previamente un trabajo calificado con ese Trabajador tiene un cargo de **5 Créditos**;
- un Trabajo Propio correctamente identificado tiene un cargo de **0 Créditos**.

La Plataforma mostrará la tarifa aplicable antes o al momento de aceptar. Toda modificación futura será prospectiva, informada previamente y, si es material, requerirá una nueva aceptación.

Si el Trabajador cancela después de aceptar, el cargo se mantiene. Si el Cliente, Kalabaza, un administrador o el sistema cancela o deja el trabajo sin efecto por una causa no imputable al Trabajador, Kalabaza revierte el cargo. Si posteriormente el trabajo vuelve válidamente a un estado asignado, el sistema podrá restablecerlo una sola vez mediante movimientos idempotentes y trazables.

19. Créditos Promocionales y misiones

Los Créditos Promocionales se rigen por los requisitos informados al otorgarlos. Salvo plazo distinto, vencen a los **180 días** desde su acreditación, no admiten devolución en dinero y pueden revertirse si se anula el hecho que los originó o existe fraude, abuso, duplicidad o error.

El sistema utilizará primero los Créditos con vencimiento más próximo y luego los que no vencen, según la trazabilidad de lotes disponible.

A los Trabajadores nuevos, la Plataforma acreditará **50 Créditos Promocionales de bienvenida** conforme a las condiciones mostradas al momento de su activación. Esta regla rige hacia el futuro y no otorga una nueva acreditación a quienes ya hubieran recibido Créditos de bienvenida bajo versiones anteriores.

Las reseñas, por sí solas, no generan devolución, reembolso ni acreditación de Créditos. Los Créditos que se hayan acreditado válidamente antes de la vigencia de esta versión se mantienen sujetos a las condiciones aplicables al momento de su otorgamiento.

Las campañas y misiones podrán tener requisitos, cupos y fechas particulares. Las condiciones específicas se mostrarán antes de participar y no podrán aplicarse retroactivamente en perjuicio del usuario.

20. Retracto y devolución de Créditos Comprados

Cuando la normativa de protección al consumidor resulte aplicable, el Trabajador podrá ejercer el derecho a retracts dentro de los **diez días siguientes a la compra y antes de usar total o parcialmente los Créditos del pack**.

La solicitud podrá realizarse en soporte o a **support@kalabaza.cl**, indicando cuenta e identificador de compra. Kalabaza verificará que los Créditos del pack permanezcan sin uso y gestionará la devolución del precio pagado. La devolución se efectuará a la mayor brevedad posible y dentro del plazo máximo legal aplicable.

Si parte del pack ya fue utilizada, se entenderá iniciada la prestación asociada a esa parte. Kalabaza evaluará la devolución de la porción no utilizada cuando corresponda conforme a derechos irrenunciables, disponibilidad técnica y reglas de la Pasarela de Pago. Esta cláusula no implica renuncia anticipada a derechos legales.

Fuera del retracts, Kalabaza podrá aprobar devoluciones por cobro duplicado, pago sin acreditación, error manifiesto u otra causa justificada. No se reembolsan Créditos Promocionales ni se efectúan

devoluciones por cambio de opinión una vez consumidos, salvo que la ley disponga otra cosa.

21. Reversas, contracargos y saldo negativo

Cuando una compra sea anulada, reembolsada o sometida a contracargo, Kalabaza revertirá los Créditos acreditados por esa compra. Si ya fueron usados, la cuenta podrá quedar con saldo negativo, sin que ello autorice cobros no informados al medio de pago.

Si el saldo es inferior a **10 Créditos**, el Trabajador queda restringido para aparecer como disponible, recibir Reservas Directas, enviar ofertas o adquirir nuevas Oportunidades Kalabaza hasta recargar y alcanzar al menos ese mínimo. Podrá seguir accediendo a su cuenta, historial y Trabajos Propios, salvo una medida adicional fundada en fraude, seguridad o incumplimiento grave. La Plataforma podrá mostrar avisos dentro de la aplicación y enviar recordatorios de recarga a los canales habilitados por el Trabajador, conforme a la ley y sus preferencias aplicables.

Kalabaza deberá permitir reclamar errores de saldo. Cada cargo, compra, abono y reversa tendrá un registro identificable. Las correcciones no deberán duplicar cargos ni beneficios.

22. Historial, reclamos y conciliación de Créditos

El Trabajador podrá revisar su saldo e historial disponible. Deberá informar discrepancias tan pronto las detecte, idealmente dentro de treinta días, sin que ese plazo reduzca derechos o acciones legales.

Kalabaza investigará los antecedentes del trabajo, compra, pago, misión y movimientos relacionados; corregirá errores comprobados; y comunicará el resultado por un medio durable. El Trabajador podrá pedir atención humana y aportar comprobantes.

23. Evaluaciones, reseñas y reputación

Las reseñas deben referirse a experiencias reales y ser veraces, pertinentes y respetuosas. Kalabaza podrá moderar contenido falso, discriminatorio, amenazante, ilícito, con datos personales innecesarios o contrario a estos Términos.

La moderación no implica obligación general de supervisar todo contenido. El autor responde por su publicación. El usuario afectado puede solicitar revisión y aportar antecedentes.

Kalabaza podrá usar variables de cumplimiento, cancelaciones, reclamos y reseñas para ordenar perfiles y aplicar medidas de calidad. No adoptará decisiones relevantes basadas en criterios ilícitos o discriminatorios.

24. Conductas prohibidas

Se prohíbe:

- usar la Plataforma para fraude, delitos, acoso, discriminación o actividades peligrosas no autorizadas;
- entregar información falsa, manipular identidad, reseñas, precios, origen de trabajos o estados;

- desviar pagos o contrataciones para eludir cargos acordados;
- crear cuentas duplicadas para obtener promociones;
- vender, ceder o transferir Créditos;
- ejecutar contracargos abusivos o desconocer pagos legítimos;
- acceder sin autorización a cuentas, datos, sistemas o comunicaciones;
- usar bots, scraping o automatizaciones que afecten el servicio o extraigan datos sin autorización;
- infringir derechos de propiedad intelectual o privacidad.

25. Suspensión, restricciones y terminación

Kalabaza podrá aplicar advertencias, restricciones, suspensión o terminación cuando existan incumplimientos, fraude, riesgos de seguridad, documentos falsos, impagos, abuso, desvío de operaciones, reclamos graves fundados o exigencia legal.

La medida deberá ser proporcional a la gravedad y antecedentes. Cuando no exista riesgo urgente, Kalabaza informará la razón y permitirá reclamar. La suspensión no extingue obligaciones anteriores ni impide acceder a información que la ley exija conservar o descargar.

Cuando sea aplicable la normativa especial de trabajadores de plataformas digitales, la terminación y su aviso se ajustarán a los plazos, causales, procedimientos y vías de reclamación exigidos. Una cláusula general de estos Términos no reemplaza las formalidades de un contrato individual obligatorio.

El usuario puede cerrar su cuenta si no mantiene operaciones, deudas o investigaciones pendientes. Kalabaza conservará la información necesaria por obligaciones legales, defensa de derechos, fraude y contabilidad.

26. Seguridad y emergencias

Cliente y Trabajador deben suspender un Servicio si detectan un riesgo grave para personas, bienes o instalaciones. La Plataforma no reemplaza servicios de emergencia. Ante una emergencia deben contactarse los organismos públicos correspondientes.

Los usuarios deberán informar incidentes de seguridad a soporte. Kalabaza podrá facilitar antecedentes a autoridades competentes cuando exista obligación legal, requerimiento válido o necesidad de proteger derechos vitales.

27. Propiedad intelectual y licencia de uso

La Plataforma, software, marcas, diseños, bases de datos, textos e interfaces pertenecen a Kalabaza o sus licenciantes. Se concede al usuario una licencia limitada, revocable, no exclusiva e intransferible para usarla conforme a estos Términos.

El usuario conserva derechos sobre su contenido, pero otorga a Kalabaza una licencia no exclusiva, gratuita y limitada para alojarlo, mostrarlo, adaptarlo técnicamente y utilizarlo en la operación y

promoción autorizada de la Plataforma, mientras resulte necesario y conforme a privacidad.

28. Privacidad y datos personales

Kalabaza tratará datos conforme a la legislación chilena vigente, incluida la Ley N° 19.628 y, desde su entrada en vigencia, la Ley N° 21.719, además de la Política de Privacidad publicada separadamente.

Los datos podrán tratarse para crear cuentas; verificar identidad y antecedentes; coordinar Servicios; procesar pagos, reservas y Créditos; prevenir fraude; entregar soporte; gestionar reputación; cumplir obligaciones legales; y mejorar la Plataforma, según las bases jurídicas aplicables.

Kalabaza podrá comunicar datos mínimos a Clientes, Trabajadores, pasarelas, proveedores tecnológicos, verificación, mensajería, analítica, almacenamiento, asesores y autoridades cuando corresponda. No deberá usar datos para fines incompatibles ni conservarlos por más tiempo del necesario.

Los usuarios podrán ejercer los derechos reconocidos por la ley mediante **support@kalabaza.cl** o el canal que indique la Política de Privacidad. La política deberá informar responsable, categorías de datos, finalidades, bases, destinatarios, transferencias, conservación, seguridad y procedimiento de derechos.

29. Disponibilidad, responsabilidad y garantías legales

Kalabaza procura mantener una Plataforma segura y disponible, pero puede experimentar interrupciones, mantenimiento o fallas de terceros. Informará incidencias relevantes cuando sea razonable.

El Trabajador es responsable frente al Cliente por la ejecución material del Servicio contratado, incluida su calidad, idoneidad, seguridad, cumplimiento del alcance acordado y los daños que le sean imputables conforme a la legislación aplicable.

Kalabaza responderá por el correcto cumplimiento de las obligaciones que le correspondan directamente como operador de la Plataforma, pero no por obligaciones propias del contrato de prestación del Servicio celebrado entre Cliente y Trabajador, salvo cuando la ley establezca lo contrario.

Kalabaza no garantiza la calidad o conducta futura de un usuario por el solo hecho de mostrar una verificación, distintivo, reputación u ordenamiento. Cada indicador tiene el alcance expresamente informado en la Plataforma.

Ninguna cláusula limita derechos irrenunciables, responsabilidad por dolo o culpa grave, seguridad, datos personales ni indemnizaciones que legalmente correspondan. Las limitaciones se interpretarán restrictivamente y en la máxima medida permitida.

30. Independencia y calificación jurídica

Cliente y Trabajador contratan el Servicio entre sí y conservan autonomía respecto de su ejecución, salvo condiciones particulares válidamente acordadas. El Trabajador define su disponibilidad y organización, asume sus costos y obligaciones tributarias y puede ofrecer servicios por otros medios.

Salvo autorización expresa para una funcionalidad específica, ningún Cliente o Trabajador actúa como representante, mandatario, agente o dependiente de Kalabaza ni tiene facultades para asumir obligaciones en su nombre.

La denominación utilizada por las partes no impide que una autoridad determine la naturaleza jurídica real de la relación según los hechos. Si resultan aplicables normas laborales o de plataformas digitales, prevalecerán y Kalabaza cumplirá las obligaciones correspondientes.

31. Modificaciones y nuevas aceptaciones

Kalabaza podrá modificar estos Términos hacia el futuro por cambios legales, operativos, de seguridad o producto. Publicará la nueva versión y su fecha de vigencia.

Los cambios materiales -incluidos precios o cargos estructurales, reglas de Créditos, cancelaciones, tratamiento relevante de datos o condiciones de Trabajadores- serán informados y requerirán aceptación expresa antes de continuar usando la funcionalidad afectada. El uso continuado no reemplazará esa aceptación cuando la ley o la naturaleza del cambio exijan consentimiento inequívoco.

Las correcciones de forma que no reduzcan derechos podrán comunicarse sin nueva aceptación. Kalabaza conservará las versiones anteriores aplicables a operaciones históricas.

32. Nulidad parcial y no renuncia

Si una disposición es nula o inaplicable, se interpretará o limitará en la medida necesaria sin afectar las restantes. La falta de ejercicio inmediato de un derecho no constituye renuncia.

33. Ley aplicable y resolución de controversias

Estos Términos se rigen por las leyes de Chile. Los usuarios pueden presentar reclamos ante Kalabaza y ejercer las acciones administrativas o judiciales que correspondan.

Los consumidores mantienen su derecho a acudir al SERNAC y a los Juzgados de Policía Local competentes. Las controversias laborales o relativas al régimen de trabajadores de plataformas se conocerán por las autoridades y tribunales que determine la ley. No se impone una prórroga de competencia que prive al usuario de una regla imperativa.

34. Contacto y ejercicio de derechos

Consultas, reclamos, retractos, solicitudes de devolución, objeciones sobre Créditos, privacidad o seguridad pueden dirigirse a support@kalabaza.cl o a los canales visibles en la Plataforma.

Kalabaza entregará un número o comprobante de recepción cuando el canal lo permita.

Anexo A. Resumen operativo de Créditos Kalabaza

Este anexo facilita la lectura y no reemplaza las secciones 16 a 22.

- Revisar o rechazar una oportunidad: **0 Créditos**.
- Aceptar una Oportunidad Kalabaza y quedar asignado: se aplica el cargo visible.
- Cliente nuevo para el Trabajador: **10 Créditos** al momento de esta versión.
- Cliente con relación calificada previa: **5 Créditos** al momento de esta versión.
- Trabajo Propio correctamente identificado: **0 Créditos**.
- Cancelación posterior del Trabajador: el cargo se mantiene.
- Cancelación del Cliente, Kalabaza, administrador o sistema no imputable al Trabajador: el cargo se revierte.
- Reseñas: no generan devolución ni acreditación de Créditos.
- Trabajador nuevo: **50 Créditos Promocionales de bienvenida**, conforme a las condiciones informadas al activar la cuenta.
- Créditos Comprados: no vencen mientras la cuenta permanezca activa.
- Créditos Promocionales: vencen normalmente a los **180 días**.
- Retracto de pack: dentro de **10 días** y antes de usarlo, cuando la normativa resulte aplicable.
- Contracargo o devolución: se revierten los Créditos del pack; el saldo puede quedar negativo.
- Restricción de nuevas Oportunidades Kalabaza: con saldo inferior a **10 Créditos**. En ese estado el Trabajador no aparece disponible, no recibe Reservas Directas ni puede enviar ofertas.