

POLÍTICA DE PRIVACIDAD TKAMBIO

1. Objetivo

La presente Política de Privacidad tiene por finalidad informar la forma en que TKambio SpA (en adelante, "TKambio") recopila, utiliza, almacena, protege y trata los datos personales de sus clientes, usuarios, visitantes de su sitio web, personas que solicitan cotizaciones y usuarios de sus canales digitales de contacto.

Nuestro compromiso es resguardar la privacidad y confidencialidad de la información entregada por nuestros clientes, utilizando los datos personales únicamente para la prestación de nuestros servicios, la mejora de la experiencia de atención, la gestión comercial y el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

Al proporcionar sus datos personales mediante formularios web, teléfono, WhatsApp, correo electrónico, redes sociales u otros canales de contacto de TKambio, el usuario declara conocer la presente Política de Privacidad y autoriza el tratamiento de sus datos conforme a las finalidades aquí informadas.

2. Información que recopilamos: Dependiendo del servicio solicitado, TKambio podrá recopilar la siguiente información:

- Nombre y apellidos.
- RUT u otros datos de identificación cuando corresponda.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Dirección de origen y destino del servicio.
- Comuna, ciudad y datos necesarios para la planificación operacional.
- Información necesaria para elaborar cotizaciones.
- Fotografías o videos enviados por el cliente para evaluar el servicio.
- Información relacionada con inmuebles, accesos, estacionamientos, ascensores, restricciones operacionales y condiciones especiales de la mudanza.
- Información necesaria para facturación y cumplimiento de obligaciones tributarias.
- Datos de contacto de personas autorizadas por el cliente para coordinar accesos, administraciones, conserjerías u otros terceros relacionados con la ejecución del servicio.

TKambio solicitará únicamente aquella información que resulte necesaria para cotizar, coordinar, ejecutar o mejorar sus servicios.

3. Finalidad del tratamiento de los datos: Los datos personales recopilados podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

- Elaborar cotizaciones y propuestas comerciales.
- Coordinar visitas técnicas o evaluaciones online.
- Planificar y ejecutar servicios de mudanzas, traslados especializados y logística.
- Coordinar equipos de trabajo, vehículos y recursos operacionales.
- Emitir documentos tributarios cuando corresponda.
- Gestionar pagos y procesos administrativos asociados al servicio.
- Atender consultas, solicitudes, reclamos y procesos de postventa.
- Mantener comunicación relacionada con servicios contratados.
- Realizar encuestas de satisfacción y evaluar la calidad del servicio.
- Mejorar procesos internos, experiencia del cliente y estándares operacionales.
- Gestionar acciones de fidelización y comunicación comercial cuando corresponda.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales y requerimientos de autoridades competentes.
- Implementar medidas de seguridad operacional y prevención de riesgos asociados a la prestación del servicio.

4. Comunicaciones con el cliente: El cliente autoriza a TKambio a utilizar los medios de contacto proporcionados (correo electrónico, teléfono, WhatsApp u otros) para comunicaciones relacionadas con la correcta prestación del servicio.

Estas comunicaciones podrán incluir:

- Confirmaciones de contratación.
- Coordinación de fechas y horarios.
- Solicitud de información necesaria para ejecutar la mudanza.
- Seguimiento del servicio.
- Encuestas de satisfacción.
- Atención de consultas y reclamos.

Asimismo, TKambio podrá enviar comunicaciones institucionales, informativas o comerciales relacionadas con sus servicios, beneficios, novedades, contenidos relevantes y acciones de fidelización.

El cliente podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir comunicaciones comerciales, sin afectar aquellas comunicaciones necesarias para la ejecución del servicio contratado o el cumplimiento de obligaciones legales.

5. Fotografías y videos enviados para cotización: Cuando el cliente envíe fotografías o videos para evaluar una mudanza o traslado, dicho material será utilizado exclusivamente para:

- Estimar volumen de carga.
- Analizar accesos y condiciones operacionales.
- Evaluar riesgos.
- Preparar una cotización adecuada.
- Planificar correctamente la ejecución del servicio.

TKambio no utilizará fotografías o videos enviados por clientes con fines publicitarios sin contar previamente con autorización expresa.

El cliente declara que cuenta con autorización suficiente para proporcionar fotografías o videos que puedan incluir espacios, bienes, documentos u otros elementos pertenecientes a terceros.

6. Seguridad de la información: TKambio implementa medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables destinadas a proteger los datos personales frente a:

- Accesos no autorizados.
- Pérdida de información.
- Alteración indebida.
- Divulgación no autorizada.
- Uso distinto al informado en esta Política.

Si bien ningún sistema tecnológico puede garantizar una seguridad absoluta, TKambio adopta medidas proporcionales considerando la naturaleza de la información tratada y los riesgos asociados.

7. Compartición de información: TKambio no vende, comercializa ni entrega datos personales de sus clientes a terceros con fines distintos a los informados en esta Política.

La información podrá ser compartida únicamente cuando sea necesario para:

- Ejecutar el servicio contratado.
- Coordinar operaciones con personal autorizado de TKambio.
- Cumplir obligaciones legales o tributarias.
- Atender requerimientos de autoridades competentes.
- Utilizar proveedores tecnológicos que apoyen la operación de TKambio, quienes deberán mantener la confidencialidad de la información.
- Gestionar herramientas digitales necesarias para la operación, seguridad y comunicación con clientes.

Todo tratamiento realizado por terceros autorizados deberá efectuarse respetando la confidencialidad y finalidad correspondiente.

8. Cookies y herramientas digitales: El sitio web de TKambio podrá utilizar cookies y herramientas digitales de análisis y medición para:

- Mejorar el funcionamiento del sitio web.
- Analizar la experiencia de navegación.
- Obtener estadísticas de uso.
- Optimizar campañas digitales.
- Medir resultados de acciones publicitarias.

Estas herramientas podrán incluir servicios de análisis, publicidad digital y medición de campañas.

El usuario podrá configurar su navegador para bloquear o eliminar cookies cuando lo estime conveniente.

9. Conservación de la información: Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas en esta Política, incluyendo:

- Ejecución del servicio contratado.
- Cumplimiento de obligaciones tributarias, comerciales y legales.
- Atención de reclamos o solicitudes posteriores.
- Respaldo de operaciones administrativas y comerciales.

Una vez cumplidas dichas finalidades, TKambio eliminará o anonimizará la información cuando corresponda y conforme a la normativa aplicable.

10. Derechos del titular de los datos: El titular de los datos personales podrá solicitar, conforme a la legislación vigente:

- Acceso a sus datos personales.
- Rectificación de información incorrecta.
- Actualización de antecedentes.
- Eliminación de datos cuando legalmente corresponda.
- Información respecto del tratamiento realizado.

Las solicitudes podrán efectuarse mediante los canales oficiales de atención de TKambio.

11. Protección de menores de edad: Los servicios de TKambio están dirigidos a personas mayores de 18 años o a personas que actúen debidamente representadas por un adulto responsable.

12. Sitios web de terceros: El sitio web de TKambio podrá contener enlaces hacia plataformas externas. TKambio no es responsable por las políticas de privacidad, contenido, seguridad o funcionamiento de dichos sitios.

Se recomienda revisar las políticas de privacidad de cada plataforma antes de entregar información personal.

13. Cambios en esta Política de Privacidad: TKambio podrá modificar o actualizar esta Política de Privacidad cuando sea necesario para:

- Cumplir cambios legales o regulatorios.
- Incorporar nuevos servicios.
- Mejorar procesos internos.
- Actualizar medidas de seguridad.

La versión vigente será siempre la publicada en los canales oficiales de TKambio.

14. Encuestas de satisfacción y autorización de uso de imagen: Con el objetivo de mejorar continuamente sus servicios, TKambio podrá solicitar al cliente responder encuestas de satisfacción una vez finalizada la prestación contratada.

Dentro de dichas encuestas, el cliente podrá autorizar voluntariamente el uso de fotografías, videos, imágenes, comentarios o testimonios relacionados con el servicio.

La autorización será independiente de la contratación del servicio y no condicionará la ejecución, calidad ni atención entregada por TKambio.

☐ Sí autorizo a TKambio a utilizar fotografías, videos, imágenes, comentarios y testimonios obtenidos durante o después del servicio para fines publicitarios, comerciales e institucionales, incluyendo sitio web, redes sociales, material gráfico, campañas publicitarias y otros medios de difusión.

☐ No autorizo.

En caso de otorgar autorización, esta será entregada de manera libre, expresa e informada, sin generar derecho a compensación económica.

El cliente acepta que aquellos materiales utilizados en publicaciones, campañas o registros institucionales podrán mantenerse dentro de archivos históricos de la empresa.

15. Legislación aplicable: La presente Política de Privacidad se rige por la legislación vigente de la República de Chile en materia de protección de datos personales y demás normas aplicables.

16. Contacto: Para consultas relacionadas con esta Política de Privacidad, ejercicio de derechos o tratamiento de datos personales, el cliente podrá comunicarse con TKambio mediante los canales oficiales publicados en su sitio web.