

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO TKAMBIO

TKambio SpA

Última actualización: Agosto 2026

1. Objeto: Los presentes Términos y Condiciones regulan la contratación de los servicios prestados por TKambio SpA, incluyendo mudanzas residenciales, mudanzas corporativas, traslados especializados, logística y servicios complementarios. Al contratar nuestros servicios, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones.

2. Ámbito de aplicación: Estos Términos y Condiciones se aplican a todas las cotizaciones, reservas, contrataciones y servicios realizados por TKambio, ya sea mediante: Sitio web, WhatsApp, Correo electrónico, Teléfono, Visita técnica, Redes sociales, Cualquier otro medio autorizado por la empresa.

3. Proceso de contratación: La contratación del servicio comprende las siguientes etapas: Solicitud de cotización, Evaluación técnica presencial o evaluación online, Emisión de la cotización, Confirmación mediante anticipo, Planificación operacional, Ejecución del servicio, Pago del saldo pendiente, Postventa cuando corresponda.

4. Cotización: Toda cotización se elabora utilizando la información disponible al momento de su emisión.

La cotización considera exclusivamente los antecedentes entregados por el cliente, incluyendo: Volumen, Mobiliario, Cajas, Objetos especiales, Accesos, Estacionamientos, Ascensores, Subir o bajar por escalas, Origen, Destino, Demás condiciones informadas.

Cuando la cotización sea realizada mediante fotografías o videos, su precisión dependerá directamente de la información proporcionada por el cliente.

5. Vigencia de la cotización: Salvo que la propuesta indique otro plazo, las cotizaciones tendrán una vigencia de **5 días corridos**. Transcurrido dicho plazo, TKambio podrá actualizar valores según disponibilidad y tarifas vigentes.

6. Confirmación de la reserva: La fecha solo quedará confirmada una vez recibido el anticipo indicado en la cotización. Hasta ese momento, la fecha permanecerá disponible para otros clientes.

7. Anticipo y forma de pago: Para confirmar la reserva de la fecha contratada, el cliente deberá pagar un anticipo equivalente al 20% del valor total del servicio, más IVA, salvo que la cotización aceptada establezca una condición de pago diferente.

El anticipo tendrá la calidad de abono al precio total contratado y será imputado al valor final del servicio.

El saldo restante equivalente al 80% del valor total contratado, más IVA, deberá ser pagado inmediatamente una vez finalizada la ejecución de la mudanza y cumplidas las prestaciones incluidas en la cotización aceptada, salvo que exista un acuerdo de pago diferente establecido previamente por escrito entre las partes.

La revisión posterior de pertenencias, apertura de cajas, verificación detallada del contenido, comprobación del funcionamiento de equipos o evaluación de bienes cuyo estado no pueda determinarse visualmente al momento de la entrega, no suspenderá ni condicionará la obligación del cliente de pagar el saldo pendiente correspondiente al servicio ejecutado.

Cualquier observación, reclamo o eventual daño deberá ser informado a TKambio conforme al procedimiento establecido en estos Términos y Condiciones, sin perjuicio de la obligación de pago del servicio efectivamente prestado.

En caso de existir pagos pendientes, TKambio podrá suspender la entrega de antecedentes adicionales o documentos asociados al servicio que no correspondan a obligaciones legales de emisión o entrega inmediata, hasta la regularización de dichos pagos, siempre que dicha medida sea legalmente procedente y conforme a la normativa vigente.

8. Modificaciones del servicio

Si antes o durante la ejecución cambian las condiciones originalmente evaluadas, TKambio podrá actualizar la cotización. Entre otros casos: Aumento del volumen, Nuevas cajas, Nuevos muebles, Cambios de origen, Cambios de destino, Accesos distintos, Mayor distancia de acarreo, Recursos adicionales. Siempre que sea posible, el cliente será informado previamente.

9. Servicios adicionales: Todo trabajo no incluido en la cotización inicial será considerado un servicio adicional. Entre otros: Embalaje adicional que se contrate en mudanza simple, Armado o desarme extra, Maniobras especiales, Desembalaje, Limpieza, Instalación de televisores, Instalación de lámparas, Materiales de embalaje, Servicio de aseo, entre otros. Estos servicios tendrán un valor adicional.

10. Objetos que TKambio no transporta: Por razones de seguridad, TKambio no transporta: Dinero en efectivo, Joyas, Metales preciosos, Documentos originales, Pasaportes, Escrituras, Títulos de dominio, Cheques, Tarjetas bancarias, Medicamentos, Recetas médicas, Armas, Municiones, Explosivos, Combustibles, Gases, Sustancias inflamables, Productos químicos peligrosos, Drogas ilícitas, Animales vivos, Cualquier elemento cuyo transporte esté prohibido por la legislación chilena.

Estos bienes deberán permanecer siempre bajo custodia del cliente.

11. Objetos especiales

Todo objeto que requiera un tratamiento especial deberá ser informado previamente, Entre otros: Pianos, Cajas fuertes, Esculturas, Obras de arte, Mármoles, Vidrios, Equipos médicos, Servidores, Equipamiento industrial, Maquinaria, Bienes de gran peso. La empresa evaluará previamente su factibilidad.

12. Embalaje realizado por el cliente: Cuando el cliente realice el embalaje, será responsable de la protección interna de sus pertenencias. TKambio responderá únicamente por la manipulación y traslado conforme a las condiciones contratadas.

13. Retiro de objetos de valor y pertenencias personales: Antes del inicio del servicio, el cliente deberá revisar y retirar de clósets, cajones, cómodas, muebles, cajas u otros espacios dinero en efectivo, joyas, relojes, documentos importantes, dispositivos electrónicos pequeños u otros objetos de valor. TKambio no se responsabiliza por la pérdida de dinero, objetos de valor, documentos personales u otros bienes de similares características que permanezcan dentro de muebles, cajas o pertenencias entregadas para traslado.

Estos artículos deberán permanecer bajo custodia directa del cliente durante todo el proceso de mudanza.

14. Estado de los bienes: Antes de iniciar la mudanza, TKambio podrá realizar una revisión visual general del mobiliario y de aquellos bienes cuyo estado sea externamente observable. Esta revisión tendrá únicamente un carácter visual y referencial y no constituirá una inspección técnica, un inventario detallado ni una verificación del funcionamiento interno de electrodomésticos, equipos electrónicos u otros bienes similares. TKambio no será responsable por daños, desgastes, deterioros, reparaciones anteriores, defectos estructurales, uniones debilitadas o cualquier condición preexistente que presenten los bienes antes del inicio del servicio.

En caso de observarse daños visibles antes de la mudanza, estos podrán dejarse registrados como respaldo operativo.

15. Preparación, desconexión y estado de los electrodomésticos: Será responsabilidad del cliente preparar previamente todos los electrodomésticos que serán trasladados. Esta preparación incluye, entre otros: Refrigeradores, Congeladores, Lavadoras, Secadoras, Lavavajillas, Cocinas, Hornos, Equipos de climatización portátiles, Equipos electrónicos, Cualquier otro artefacto eléctrico o electrónico.

El cliente deberá seguir las instrucciones del fabricante respecto de su desconexión, vaciado, drenaje, retiro de accesorios móviles, fijación de elementos internos y tiempos de espera recomendados antes de su transporte.

Todos los electrodomésticos deberán encontrarse completamente desconectados al momento de la llegada del equipo de TKambio, encontrándose listos para su manipulación y traslado.

Debido a que TKambio recibe los electrodomésticos ya desconectados, no le es posible verificar su estado de funcionamiento previo al inicio del servicio. En consecuencia, TKambio no garantiza ni responderá por el funcionamiento interno, electrónico, eléctrico, mecánico o digital de dichos equipos con posterioridad al traslado, salvo que exista evidencia

objetiva de un daño físico externo directamente atribuible a una maniobra negligente durante la prestación del servicio.

Asimismo, TKambio no será responsable por fallas derivadas de: Desperfectos preexistentes, Antigüedad o desgaste natural del equipo, Defectos de fabricación, Problemas eléctricos, electrónicos o mecánicos internos, Vibraciones normales propias del transporte, Reinstalación, conexión o puesta en funcionamiento realizada por terceros o por el propio cliente, Incumplimiento de las instrucciones del fabricante respecto de la preparación del equipo para su traslado.

16. Accesos: El cliente deberá informar previamente cualquier condición que pueda afectar la operación. Por ejemplo: Escaleras, Ascensores, Caminos estrechos, Restricciones vehiculares, Pendientes, Largas distancias, Pisos elevados, Accesos complejos.

17. Estacionamientos y permisos: Será responsabilidad del cliente gestionar oportunamente: Permisos municipales, Autorizaciones de edificios, Reservas de ascensores, Estacionamientos, Espacios comunes.

Si posteriormente a la ejecución del servicio TKambio recibe multas, cobros municipales, cobros de edificios, administraciones o cualquier otro cargo derivado de permisos no gestionados o de información incorrecta entregada por el cliente, dichos montos podrán ser cobrados con posterioridad. El cliente deberá reembolsarlos dentro de los **10 días corridos** siguientes a la notificación efectuada por TKambio, acompañándose los antecedentes que acrediten el cobro.

Las multas o infracciones originadas exclusivamente por acciones u omisiones atribuibles al personal de TKambio serán de responsabilidad de la empresa.

18. Tiempos de espera: El horario contratado considera que todas las condiciones necesarias para iniciar la mudanza se encuentren disponibles al momento de la llegada del equipo. Si la operación se retrasa por causas ajenas a TKambio, tales como: Ausencia del cliente, Falta de llaves, Edificio sin autorización, Ascensor no reservado, Accesos bloqueados, Restricciones no informadas.

Podrán generarse tiempos de espera, reprogramaciones o costos adicionales asociados a los recursos comprometidos.

19. Condiciones climáticas: TKambio podrá adoptar las medidas que estime necesarias cuando las condiciones climáticas representen un riesgo para las personas, los vehículos o las pertenencias. Siempre que sea posible, se privilegiará la continuidad del servicio utilizando elementos de protección adecuados.

Si ello no fuera técnicamente seguro, ambas partes coordinarán una alternativa considerando la disponibilidad operacional.

20. Seguro de carga: TKambio cuenta con seguro de carga para sus operaciones.

La cobertura del seguro se encuentra sujeta exclusivamente a las condiciones, límites, deducibles, exclusiones y montos establecidos en la póliza vigente.

La existencia del seguro no implica una cobertura ilimitada ni garantiza la indemnización de cualquier daño o pérdida.

Asimismo, la cobertura no comprende fallas internas, desperfectos eléctricos, electrónicos, mecánicos o digitales de electrodomésticos, equipos electrónicos u otros artefactos similares cuando no exista evidencia objetiva de un daño físico externo directamente atribuible a una maniobra negligente durante la prestación del servicio.

21. Reclamos: Toda observación o reclamo relacionado con el servicio deberá ser informado tan pronto sea detectado y, en cualquier caso, dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la finalización del servicio. Para facilitar su evaluación, se recomienda acompañar fotografías u otros antecedentes que permitan revisar adecuadamente la situación.

TKambio analizará cada caso conforme a los antecedentes disponibles, las presentes condiciones y las características del servicio contratado.

La presentación de un reclamo no implica, por sí sola, reconocimiento de responsabilidad por parte de TKambio.

22. Postventa: Nuestro equipo revisará cada requerimiento con el propósito de entregar una respuesta o solución dentro de un plazo razonable, considerando la naturaleza del caso y los antecedentes disponibles.

23. Protección de datos personales: La información proporcionada por el cliente será utilizada exclusivamente para: Cotizar el servicio, Planificar la operación, Ejecutar la mudanza o traslado, Emitir documentos tributarios, Atender consultas, Gestionar la postventa, Dar cumplimiento a obligaciones legales.

TKambio no comercializa ni cede los datos personales de sus clientes, salvo cuando exista obligación legal o autorización expresa del titular.

24. Comunicaciones electrónicas: El cliente acepta que las comunicaciones relacionadas con la contratación y ejecución del servicio puedan realizarse por cualquiera de los siguientes medios: Correo electrónico, WhatsApp, Mensajes de texto, Llamadas telefónicas, Otros medios electrónicos autorizados.

Estas comunicaciones se considerarán válidas para todos los efectos relacionados con la coordinación y prestación del servicio.

25. Fuerza mayor o caso fortuito: TKambio no será responsable por retrasos, suspensiones o imposibilidad de ejecutar total o parcialmente el servicio cuando ello sea consecuencia de hechos imprevisibles o irresistibles, constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor conforme a la legislación chilena. Entre otros, se consideran: Terremotos, Inundaciones, Incendios, Cortes masivos de rutas, Accidentes graves, Restricciones impuestas por la autoridad, Disturbios, Huelgas generales, Emergencias sanitarias, Cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de TKambio.

En tales casos, ambas partes coordinarán una alternativa razonable conforme a la disponibilidad operacional existente.

26. Propiedad intelectual: Todo el contenido del sitio web de TKambio, incluyendo textos, imágenes, fotografías, logotipos, diseños, videos, marcas, gráficos y demás material, es de propiedad de TKambio o de sus respectivos titulares y se encuentra protegido por la legislación vigente sobre propiedad intelectual.

Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación o utilización sin autorización previa y por escrito de TKambio o del titular correspondiente.

27. Modificaciones: TKambio podrá modificar o actualizar los presentes Términos y Condiciones cuando ello resulte necesario por cambios legales, regulatorios, operacionales o comerciales.

Las modificaciones serán aplicables únicamente a las contrataciones efectuadas con posterioridad a su publicación.

28. Legislación aplicable y jurisdicción: Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán conforme a las leyes de la República de Chile.

Cualquier controversia derivada de su interpretación, ejecución o cumplimiento será sometida al conocimiento de los tribunales de justicia competentes de la República de Chile.

29. Aceptación: Al solicitar la contratación del servicio, aceptar la cotización y efectuar el anticipo correspondiente, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como las Políticas del Servicio TKambio, formando ambos documentos parte integrante del contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes.