



Política de Privacidad para Zubaleros

Chile

P-LEG-PRI-01

VIGENCIA: SEPTIEMBRE DE 2026



E-commerce growth made easy.

ÍNDICE

1. Propósito y objetivo	3
2. Alcance	4
3. Datos que tratamos y finalidad	4
4. Verificación de identidad y biometría	6
5. Antecedentes, licencia y vehículo	8
6. Datos de ubicación y geolocalización	9
7. Calificaciones, algoritmo y decisiones automatizadas	10
8. Comunicación de datos a terceros	14
9. Transferencias internacionales	15
10. Plazos de conservación	15
11. Derechos del zupalero	17
12. Seguridad e incidentes	18
13. Reclamos	19
14. Vigencia, versión y actualización	20

1. Propósito y objetivo

Esta política explica qué datos personales tratamos de los zubereros, con qué finalidad, con quién los compartimos, por cuánto tiempo los conservamos y qué derechos pueden ejercer sobre ellos.

Su objetivo es doble. Primero, cumplir la obligación del artículo 152 quáter X, letra e), del Código del Trabajo, que exige que el contrato de prestación de servicios del trabajador de plataformas digitales independiente contenga las reglas de protección de sus datos personales. Segundo, dar a cada zuberero un texto claro, en castellano y exigible, que le permita saber qué hacemos con su información y reclamar cuando corresponda.

Esta política forma parte integrante del contrato de prestación de servicios. No es un documento informativo: es una obligación que la Compañía asume y que el zuberero puede hacer valer.

Cada versión de esta política se identifica con un código de documento, un número de versión y una fecha de vigencia, señalados en la portada y en la tabla de control de cambios, de modo que siempre pueda determinarse con precisión qué texto aceptó cada zuberero y cuándo. El detalle está en la sección 14.

Responsable del tratamiento. Los datos descritos en esta política son tratados por:

Responsable: Zubale Chile SpA (en adelante, «la Compañía» o «Zubale»).

Domicilio: Av. Apoquindo 5950, piso 16, Las Condes, Santiago.

Canal oficial: legal.chile@zubale.com y el formulario de contacto disponible en la aplicación. Toda referencia de esta política al «canal oficial» se entiende hecha a esa dirección y a ese formulario.

2. Alcance

Aplica a toda persona natural que se registra en la plataforma para prestar, en Chile, servicios de preparación de pedidos en supermercados, de despacho en vehículo propio, o de ambos.

Aplica a los datos tratados a través del sitio web y de la aplicación móvil de la Compañía, incluidas las funcionalidades de verificación de identidad, de check-in en el local y de despacho de pedidos.

Aplica desde el inicio del registro, aunque la cuenta nunca llegue a activarse, y continúa aplicándose después del término de la relación respecto de los datos que se conserven conforme a la sección 10.

Aplica a todo el personal, proveedores y encargados que traten datos de zubereros por cuenta de la Compañía.

3. Datos que tratamos y finalidad

Sólo se tratan los datos necesarios. Si un dato no aparece en esta tabla, no debería estar en los sistemas de la Compañía, y el zuberero puede exigir su eliminación.

Categoría	Qué incluye	Para qué se usa
Identidad y registro	Nombre completo, RUT, cédula de identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, domicilio, teléfono, correo electrónico y situación migratoria cuando corresponda.	Verificar la identidad, cumplir la obligación legal de identificación y mantener contacto.
Verificación de identidad y biometría	País emisor y tipo de documento, imágenes del anverso y reverso del documento de identidad, fotografía del rostro, prueba de vida y resultado de su comparación con el documento.	Confirmar la identidad al registrarse y evitar la suplantación de cuentas. Nada más.

Categoría	Qué incluye	Para qué se usa
Antecedentes y habilitación	Certificado de antecedentes, licencia de conducir y su clase, y hoja de vida del conductor cuando corresponda.	Verificar la habilitación para prestar el servicio y cumplir exigencias de seguridad de los locales.
Vehículo	Patente, marca, modelo, año, permiso de circulación, revisión técnica y seguro obligatorio.	Verificar que el vehículo cumple la Ley de Tránsito.
Ubicación y geolocalización	Ubicación del dispositivo al momento del check-in y del check-out en el local, y ubicación durante la ejecución de un pedido de despacho, incluida la dirección de entrega.	Acreditar la presencia en el local, ofrecer pedidos cercanos, calcular la distancia y la tarifa del despacho, permitir el seguimiento de la entrega y resolver reclamos e incidencias. Se rige por la sección 6.
Prestación del servicio	Pedidos aceptados, rechazados y completados, tiempos, incidencias, reclamos de usuarios, calificaciones y puntajes.	Coordinar el servicio, pagar, resolver reclamos y aplicar los criterios de asignación.
Pagos y tributario	Cuenta bancaria, honorarios pagados, boletas de honorarios y retenciones.	Pagar y cumplir obligaciones tributarias y previsionales.
Técnicos	Modelo de dispositivo, sistema operativo, identificador y versión de la aplicación, dirección IP y registros de acceso.	Funcionamiento de la aplicación, detección de fraude y seguridad de la cuenta.
Comunicaciones	Mensajes con soporte, con supermercados y con usuarios a través de la aplicación.	Dar soporte y dejar constancia ante un reclamo.

Fundamento. Estos datos se tratan porque el zuberero lo consiente al registrarse y aceptar el contrato, y porque son necesarios para ejecutarlo, conforme al artículo 4° de la Ley N° 19.628. Cuando la ley obliga a tratar un dato, por ejemplo en materia tributaria, ese tratamiento no depende del consentimiento y así se indica. La verificación biométrica y la geolocalización

tienen, además, un consentimiento específico, en los términos de las secciones 4 y 6.

Principio de finalidad. Conforme al artículo 9° de la Ley N° 19.628, los datos se usan sólo para los fines de esta tabla. **No se usan para publicidad de terceros, no se venden y no se ceden con fines comerciales.**

4. Verificación de identidad y biometría

La fotografía del rostro y la prueba de vida describen el cuerpo del zbalero y permiten identificarlo de forma única. Por eso se tratan con reglas más estrictas que el resto, aun cuando la Ley N° 19.628 no lo exija expresamente hoy.

4.1 Cómo se realiza la verificación

La verificación se ejecuta a través de un proveedor especializado, Sum and Substance Ltd. (SumSub), que actúa como encargado de tratamiento por cuenta de la Compañía. El flujo es el siguiente:

1. Desde la aplicación se inicia el SDK del proveedor para realizar la verificación de identidad.
2. Antes de comenzar, el propio SDK muestra un consentimiento y aviso de privacidad que el zbalero debe aceptar para continuar. Si no lo acepta, el proceso no se inicia y se aplica la vía alternativa de la letra b) de la sección 4.2.
3. El zbalero selecciona el país emisor y el tipo de documento de identidad.
4. El zbalero toma fotografías del anverso y del reverso del documento, cuando corresponde.

5. El zubalero realiza la validación facial mirando a la cámara (selfie con prueba de vida).
6. El proveedor procesa la información para validar la autenticidad del documento y la correspondencia entre el rostro y ese documento.
7. La Compañía recibe el resultado o estado de la verificación y continúa con el flujo de registro que corresponda.

Qué queda registrado en la Compañía. De este proceso, la Compañía conserva el estado de la verificación, su fecha, el país y tipo de documento utilizado y el identificador del caso en el proveedor. Las imágenes del documento, la fotografía del rostro y la plantilla biométrica se alojan en la infraestructura del proveedor, bajo instrucción de la Compañía y sujetas a los plazos de la sección 10.

Dónde se procesa. El proveedor procesa estos datos fuera de Chile. A esa transferencia le aplican íntegramente las reglas de la sección 9.

4.2 Reglas aplicables a estos datos

a) Consentimiento separado. Se solicita una autorización específica, distinta de la aceptación general del contrato y de esta política. El zubalero puede aceptar el contrato y negarse a la biometría. El consentimiento que muestra el SDK del proveedor se entiende parte de esta misma autorización y no la reemplaza ni la amplía.

b) Alternativa. Quien no autorice la verificación biométrica dispone de una vía alternativa de verificación de identidad. Negarse a la biometría no deja al zubalero fuera de la plataforma.

c) Finalidad cerrada. La imagen, el documento y la plantilla biométrica se usan exclusivamente para confirmar la identidad. No se usan para evaluar desempeño, ni para inferir estado de ánimo, salud, edad, origen étnico u otra característica, ni para entrenar modelos.

d) Rol y límites del proveedor. El proveedor trata estos datos únicamente conforme a las instrucciones de la Compañía, bajo contrato escrito que le prohíbe usarlos para fines propios y que lo obliga a eliminarlos o devolverlos cuando la Compañía lo instruya o termine el servicio. La Compañía mantiene la responsabilidad frente al zubalero.

e) Revocación. La autorización puede revocarse en cualquier momento por el canal oficial. Al hacerlo se elimina la plantilla biométrica, tanto en los sistemas de la Compañía como en los del proveedor, y se pasa a la vía alternativa.

f) Conservación. La plantilla biométrica y las imágenes se conservan mientras la cuenta esté activa y hasta 24 meses después de su cierre, o hasta la revocación del consentimiento si es anterior. Vencido ese plazo se eliminan de forma irreversible, conforme a la sección 10.

g) No se comparte. La imagen y la plantilla biométrica no se entregan a supermercados, usuarios ni terceros comerciales. Fuera del proveedor de verificación, que actúa por cuenta de la Compañía, sólo pueden salir de sus sistemas por resolución judicial.

5. Antecedentes, licencia y vehículo

Estos datos son especialmente delicados porque una lectura mecánica de ellos puede dejar a una persona sin trabajo. Por eso:

a) Sólo se conserva el resultado. Verificado el certificado de antecedentes, se conserva únicamente la constancia de que la verificación se realizó, su fecha y su resultado. No se archiva el certificado ni el detalle de su contenido.

b) Criterio proporcional. La sola existencia de un antecedente no implica rechazo automático. Se evalúa si guarda relación directa con la seguridad del servicio.

c) Derecho a explicar. Si la verificación arroja resultado desfavorable, se comunica al zubalero, se le indica en qué consiste y dispone de 10 días hábiles para aportar antecedentes o corregir errores antes de que la decisión sea definitiva. Esa decisión nunca se adopta de forma exclusivamente automatizada.

d) Vigencia. La verificación se repite cada 6 meses. No se conservan verificaciones vencidas más allá de los plazos de la sección 10.

6. Datos de ubicación y geolocalización

La aplicación utiliza la ubicación del dispositivo para dos funcionalidades: el check-in en el local donde se presta el servicio y, cuando esté disponible, la ejecución de pedidos de despacho. La ubicación permite saber dónde está una persona en un momento determinado, por lo que se trata con reglas específicas.

a) Cuándo se recoge. Sólo en dos momentos: al registrar el check-in y el check-out en el local, y mientras un pedido de despacho está en curso, desde su aceptación hasta la entrega o cancelación. Fuera de esos momentos la aplicación no registra la ubicación del zubalero. No se recoge cuando el zubalero no está conectado, ni durante sus períodos de desconexión, ni después de finalizado el pedido.

b) Permiso y consentimiento. La ubicación se solicita mediante el permiso del sistema operativo del teléfono, previa explicación de para qué se usará. El permiso puede revocarse en cualquier momento desde la configuración del dispositivo, sin necesidad de justificar, y puede volver a otorgarse.

c) Efecto de no autorizar. No autorizar o revocar la ubicación no constituye falta, no reduce el puntaje, no da lugar a sanción ni pone término a la relación. Para el check-in existe una vía alternativa de acreditación de presencia en el local. Los pedidos de despacho requieren ubicación activa para ejecutarse y para permitir el seguimiento de la entrega, de modo que mientras el permiso esté desactivado no podrán ofrecerse pedidos de ese tipo; esto no es una medida disciplinaria y se revierte automáticamente al reactivar el permiso.

d) Finalidad cerrada. La ubicación se usa exclusivamente para acreditar la presencia en el local, ofrecer pedidos según cercanía, calcular la distancia y la tarifa del despacho, mostrar el avance de la entrega al usuario y al supermercado, y resolver reclamos, incidencias y siniestros. No se usa para vigilar al zubalero fuera del servicio, ni para inferir su domicilio, sus hábitos, su vida privada o sus desplazamientos personales, ni para conocer su participación en reuniones, actividades sindicales o de negociación colectiva.

e) Qué ven los terceros. Durante un despacho en curso, el usuario final y el supermercado pueden ver la posición aproximada del pedido, y sólo hasta su entrega o cancelación. No acceden al historial de ubicaciones del zubalero.

f) Transparencia en la aplicación. La aplicación indica de forma visible cuándo la ubicación está siendo utilizada, y el zubalero puede solicitar por el canal oficial el detalle de los registros de ubicación asociados a su cuenta, conforme a la sección 11.

g) Conservación. Los registros de ubicación se conservan por el plazo indicado en la sección 10 y luego se eliminan o se anonimizan.

7. Calificaciones, algoritmo y decisiones automatizadas

7.1 Qué se decide con apoyo de sistemas automatizados

- Ordenar y ofrecer los pedidos disponibles.
- Calcular el puntaje o calificación a partir del historial y de las evaluaciones de usuarios y supermercados.
- Detectar posibles fraudes o incumplimientos graves.

7.2 Qué variables se consideran

El artículo 152 quáter X, letras b) y c), del Código del Trabajo exige que los criterios de contacto y coordinación y las variables que determinan la tarifa sean **transparentes y objetivos**. Las variables efectivamente utilizadas son las siguientes, y ninguna otra:

a) Variables que determinan qué pedidos se ofrecen y en qué orden.

- La cercanía entre la ubicación del zbalero y el local o punto de retiro del pedido al momento de la oferta.
- La disponibilidad y conexión activa del zbalero en la aplicación en ese momento.
- Los servicios que el zbalero tiene habilitados —preparación de pedidos, despacho o ambos— y el tipo de vehículo registrado.
- La compatibilidad entre el vehículo registrado y el tamaño, peso o condiciones del pedido.
- La vigencia de la documentación y de las verificaciones exigidas para prestar el servicio.
- La existencia de un pedido en curso, para no asignar pedidos simultáneos incompatibles.

- El tiempo transcurrido desde la última oferta recibida, con el fin de distribuir las oportunidades.
- El historial de cumplimiento: pedidos completados, cancelaciones posteriores a la aceptación e incidencias registradas.
- El puntaje o calificación vigente, en los términos de la sección 7.4.

b) Variables que determinan la tarifa.

- El tipo de servicio prestado: preparación de pedidos, despacho o ambos.
- La cantidad de productos o unidades del pedido y su complejidad de preparación.
- La distancia del trayecto entre el local y el punto de entrega.
- El tiempo estimado de ejecución del servicio.
- El día y la franja horaria en que se presta el servicio.
- Los incentivos o pagos adicionales vigentes y previamente publicados para una zona, horario o condición de demanda determinada.

c) Variables que determinan el puntaje o calificación.

- Las evaluaciones de usuarios y supermercados, en los términos de la sección 7.4.
- Los pedidos completados dentro del tiempo comprometido.
- Las cancelaciones posteriores a la aceptación imputables al zupalero.
- Las incidencias y los reclamos fundados registrados.

La tarifa aplicable se informa al zupalero antes de que acepte el pedido y no se modifica una vez aceptado, salvo que el pedido cambie y el zupalero acepte la nueva tarifa.

Variables excluidas. No se considera, ni directamente ni mediante variables que las representen, la edad, sexo, estado civil, embarazo, nacionalidad,

origen étnico, situación migratoria, religión, opinión política, afiliación sindical, participación en actividades sindicales o de negociación colectiva, estado de salud, discapacidad ni orientación sexual. Tampoco se penaliza el ejercicio de los derechos que esta política reconoce.

Ninguna variable distinta de las enumeradas se incorpora sin actualizar previamente esta política conforme al procedimiento de la sección 14.

7.3 Ninguna desconexión ni terminación se decide sólo por una máquina

a) Revisión humana previa. Antes de suspender una cuenta, restringir el acceso a pedidos o poner término a la relación por razones de desempeño o conducta, una persona revisa el caso. El sistema automatizado puede detectar y alertar, pero no decide.

b) Aviso y descargos. Se informa el motivo concreto, con los hechos y fechas en que se funda, y el zupalero dispone de 10 días hábiles para presentar descargos antes de que la medida sea definitiva, salvo casos de riesgo grave e inmediato para personas, en que la medida puede ser cautelar y se revisa dentro de 10 días hábiles.

c) La desconexión no es una sanción. El artículo 152 quáter Z del Código del Trabajo prohíbe utilizar la desconexión temporal como medida de sanción. La Compañía no la usa con ese fin ni de forma automatizada.

d) Reclamación. Toda medida es reclamable por el canal oficial y, tratándose del término de la relación, conforme al procedimiento del contrato y al artículo 152 quinquies A del Código del Trabajo.

7.4 Calificaciones de usuarios y supermercados

- El zubalero tiene derecho a conocer sus calificaciones y cómo impactan en su desempeño, conforme al artículo 152 quinquies D del Código del Trabajo.
- Puede objetar una calificación errónea, discriminatoria o que constituya represalia. Si la objeción es fundada, se excluye del cálculo y se deja constancia.
- Las calificaciones dejan de pesar en el cálculo transcurridos 12 meses.
- Las calificaciones individuales no se publican fuera de la plataforma ni se entregan a otras empresas.

8. Comunicación de datos a terceros

El artículo 152 quinquies D del Código del Trabajo establece que los datos del trabajador son de **carácter estrictamente reservado** y que sólo pueden utilizarse en el contexto de los servicios que la empresa presta. Ese mismo artículo dispone que sólo pueden liberarse **por resolución judicial** y exclusivamente para los fines solicitados.

Destinatario	Qué recibe	Condición
Supermercados y locales	Nombre y, cuando se use para acreditarse en el local, fotografía de perfil, además del pedido asignado y la confirmación del check-in.	Sólo lo indispensable para el ingreso y retiro. No reciben RUT, antecedentes, biometría, historial de ubicación ni historial de calificaciones.
Usuarios finales	Nombre de pila y, cuando corresponda, dato de contacto enmascarado, vehículo y la ubicación aproximada del pedido mientras el despacho está en curso.	Nunca el teléfono personal real, el domicilio ni el RUT. El seguimiento de ubicación termina con la entrega o la cancelación del pedido.

Destinatario	Qué recibe	Condición
Proveedor de verificación de identidad	País y tipo de documento, imágenes del documento de identidad, fotografía del rostro y prueba de vida.	Actúa como encargado por cuenta de la Compañía, bajo contrato escrito que le prohíbe usar los datos para fines propios. Procesa fuera de Chile: aplica la sección 9.
Proveedores tecnológicos	Alojamiento en la nube, procesamiento de pago, emisión de documentos tributarios y servicios de mapas y geolocalización.	Actúan por cuenta de la Compañía, bajo contrato escrito que les prohíbe usar los datos para fines propios.
Autoridades	Lo que la ley exija.	Dirección del Trabajo, Servicio de Impuestos Internos u otra autoridad competente, dentro de sus atribuciones. Cualquier otra entrega requiere resolución judicial.
Terceros comerciales	Nada.	No se venden, arriendan ni ceden datos.

Aviso previo. Si se recibe un requerimiento judicial o administrativo sobre los datos de un zubalero, se le informa antes de responder, salvo que la ley o el tribunal lo prohíban.

9. Transferencias internacionales

Parte de la infraestructura tecnológica de la Compañía y de sus proveedores se encuentra fuera de Chile. En particular, el alojamiento en la nube, el proveedor de verificación de identidad y los servicios de soporte pueden almacenar o procesar datos de zubaleros en el extranjero.

Cuando los datos salen de Chile, se exige por contrato al destinatario un nivel de protección equivalente al de esta política, la Compañía mantiene la responsabilidad frente al zubalero y no autoriza usos distintos de los

declarados. El detalle de países y garantías puede solicitarse por el canal oficial.

Desde el 1 de diciembre de 2026 estas transferencias se registrarán además por las reglas de la Ley N° 21.719, y la Compañía adoptará el mecanismo de garantía que dicha ley exija para mantenerlas.

10. Plazos de conservación

La Compañía conserva los datos sólo mientras exista una finalidad que lo justifique. Vencido el plazo, los datos se eliminan o se anonimizan de forma irreversible, de modo que dejen de permitir la identificación del zuberero.

Regla general: 10 años. Salvo que esta sección indique un plazo distinto, los datos se conservan por 10 años contados desde el término de la relación. Este plazo se fija por referencia al plazo máximo de prescripción de las acciones civiles y a las obligaciones legales de respaldo laboral, tributario y previsional que pesan sobre la Compañía.

Tipo de dato	Plazo de conservación	Se cuenta desde
Regla general: identidad y registro, prestación del servicio, pagos y tributario, comunicaciones y datos técnicos	10 años	El término de la relación o, si la cuenta nunca llegó a activarse, la fecha del último trámite de registro.
Imágenes del documento de identidad, fotografía del rostro y plantilla biométrica	24 meses	El cierre de la cuenta, o la revocación del consentimiento si es anterior.
Datos de ubicación y geolocalización: check-in, check-out y trazas de despacho	12 meses	La fecha del check-in o de la entrega o cancelación del pedido.

Tipo de dato	Plazo de conservación	Se cuenta desde
Constancia de verificación de antecedentes: fecha y resultado, nunca el certificado	10 años	El término de la relación.
Calificaciones individuales	Dejan de pesar en el cálculo del puntaje a los 12 meses; la constancia se conserva conforme a la regla general	La fecha de la calificación.

a) Suspensión del plazo. Si al vencer el plazo existe un reclamo, un procedimiento administrativo, una fiscalización o un juicio en curso que involucre esos datos, la eliminación se suspende hasta su término firme. Mientras dure la suspensión, el dato queda bloqueado y sólo puede usarse para esa finalidad.

b) Eliminación anticipada. El zuberero puede solicitar la cancelación de datos cuyo almacenamiento carezca de fundamento legal o cuyo plazo haya vencido, conforme a la sección 11.

c) Reactivación. Si el zuberero vuelve a activar su cuenta antes del vencimiento, el plazo se cuenta nuevamente desde el nuevo término de la relación.

d) Proveedores y encargados. Los proveedores que tratan datos por cuenta de la Compañía están obligados por contrato a aplicar estos mismos plazos y a acreditar la eliminación cuando la Compañía lo requiera.

e) Copias de respaldo. Estos plazos se aplican también a las copias de respaldo, con el desfase propio del ciclo de respaldo del sistema. Mientras subsista una copia, el dato queda bloqueado y no puede usarse para ninguna finalidad.

11. Derechos del zupalero

Los siguientes derechos son gratuitos y pueden ejercerse por el canal oficial. Para ejercerlos basta identificarse y señalar qué se solicita: no se exige un formato determinado, ni el patrocinio de un abogado, ni expresar el motivo de la solicitud.

Derecho	En qué consiste	Plazo de respuesta
Acceso	Conocer qué datos tiene la Compañía, de dónde provienen y para qué se usan. Incluye expresamente los relativos a la calificación y a su impacto en el desempeño.	15 días hábiles (art. 152 quinquies D, Código del Trabajo)
Portabilidad	Recibir los datos en un formato estructurado, genérico y de uso común, operable por distintos sistemas informáticos.	15 días hábiles (art. 152 quinquies D, Código del Trabajo)
Rectificación	Corregir datos erróneos, inexactos o desactualizados, incluidas calificaciones mal asignadas.	10 días hábiles
Cancelación	Eliminar datos cuyo almacenamiento carezca de fundamento legal o cuyo plazo haya vencido.	10 días hábiles
Bloqueo	Suspender temporalmente el uso de un dato mientras se discute su exactitud.	10 días hábiles
Oposición y revocación	Retirar el consentimiento, en particular respecto de la verificación biométrica y de la geolocalización.	Inmediato, con efectos hacia el futuro
Explicación	Entender cómo se calculó el puntaje y por qué se adoptó una medida, y pedir revisión humana.	15 días hábiles

Estos derechos son irrenunciables. El artículo 13 de la Ley N° 19.628 dispone que el derecho a la información, modificación, cancelación o bloqueo de los

datos personales no puede ser limitado por ningún acto o convención. Ninguna cláusula del contrato ni de esta política puede entenderse como una renuncia.

12. Seguridad e incidentes

La Compañía aplica medidas técnicas y organizativas para proteger los datos: cifrado en tránsito y en reposo, control de accesos por rol, registro de auditoría de accesos y acuerdos de confidencialidad con personal y proveedores. El artículo 7° de la Ley N° 19.628 impone el deber de secreto a quienes intervienen en el tratamiento, deber que subsiste aun después de terminadas sus funciones.

Brechas de seguridad. Aunque la Ley N° 19.628 no lo exige hoy, la Compañía se obliga a notificar sin demora indebida cualquier incidente de seguridad que afecte los datos de un zupalero y pueda perjudicarlo, indicando qué ocurrió, qué datos se vieron afectados y qué medidas se adoptaron. Desde el 1 de diciembre de 2026 esta notificación será además una obligación legal.

13. Reclamos

Primero, ante la Compañía.

- Canal oficial: legal.chile@zubale.com
- Se confirma la recepción dentro de 5 días hábiles y se responde en los plazos de la sección 11.
- Si la solicitud se rechaza, se explica por escrito el motivo y la norma en que se funda.

Vías externas. Usarlas no perjudica al zupalero en la plataforma.

Dirección del Trabajo. Fiscaliza el cumplimiento del Capítulo X del Libro I del Código del Trabajo y puede sancionar.

Tribunales civiles. El artículo 16 de la Ley N° 19.628 contempla un procedimiento de reclamo ante el juez civil cuando el responsable no responde o deniega una solicitud. El artículo 23 de la misma ley obliga a indemnizar el daño patrimonial y moral causado por el tratamiento indebido de datos.

Agencia de Protección de Datos Personales. Desde el 1 de diciembre de 2026, conforme a la Ley N° 21.719.

No represalia. Ejercer cualquiera de estos derechos, presentar un reclamo o declarar ante una autoridad no afectará el puntaje, el acceso a pedidos ni la continuidad de la relación con la plataforma.

14. Vigencia, versión y actualización

Esta política rige desde la fecha de vigencia indicada en la tabla de control de cambios de la portada y permanece vigente mientras no sea reemplazada por una versión posterior aprobada conforme al control de versiones de este documento.

Identificación de la versión. Cada versión de esta política se identifica con tres elementos: el código del documento (P-LEG-PRI-01), un número de versión y una fecha de entrada en vigencia. Los tres constan en la portada y se mantienen inalterados durante toda la vigencia de esa versión.

Registro de la aceptación. La aplicación registra, respecto de cada zuberero, el código y el número de versión de esta política que aceptó, junto con la fecha y hora de esa aceptación. El zuberero puede consultar y descargar en cualquier momento, desde la aplicación o por el canal oficial, tanto la versión vigente como la versión que aceptó. Ese registro de aceptación se conserva conforme a la regla general de la sección 10.



Aviso de cambios. Toda nueva versión se comunicará por la aplicación y al correo registrado con al menos 15 días hábiles de anticipación a su entrada en vigencia, salvo que la ley exija un plazo menor. Cuando el cambio afecte tratamientos basados en el consentimiento, se solicitará una nueva aceptación y quedará registrada en los términos del párrafo anterior.

Ningún cambio puede reducir los derechos que esta versión reconoce respecto de datos ya recolectados. Si un cambio amplía las finalidades de un tratamiento basado en el consentimiento, se solicitará un consentimiento nuevo.

Zubale Chile



E-commerce growth made easy.