

CHAMBY, S.A.P.I. DE C.V.
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA
DIRIGIDO A: USUARIOS / CLIENTES

Versión 4.0 | Guadalajara, Jalisco | Mayo 2026

1. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

Al crear una cuenta, realizar una solicitud o utilizar cualquier función de la plataforma chamby.mx o su aplicación móvil (la "Plataforma"), el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los presentes Términos y Condiciones ("T&C"). Si no está de acuerdo, deberá abstenerse de usar la Plataforma.

2. NATURALEZA DE CHAMBY — QUÉ ES Y QUÉ NO ES

CHAMBY, S.A.P.I. DE C.V. ("Chamby") es una empresa de tecnología que opera una plataforma digital de intermediación. Su función es conectar a personas que necesitan servicios a domicilio ("Usuarios") con prestadores de servicio independientes verificados ("Chambynavutas").

EL USUARIO ENTIENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE:

- Chamby NO presta servicios técnicos de ningún tipo (plomería, electricidad, pintura, HVAC, ni ningún otro). Los servicios los prestan exclusivamente los Chambynavutas, quienes son contratistas independientes.
- Los Chambynavutas NO son empleados, dependientes, agentes ni subcontratistas de Chamby. No existe relación laboral entre Chamby y los Chambynavutas.
- Al contratar un servicio a través de la Plataforma, el usuario está contratando directamente al Chambynavuta como prestador de servicio independiente, no a Chamby.
- Chamby no es subcontratista ni intermediario laboral. Chamby es un proveedor de servicios tecnológicos de intermediación y custodia de pagos.
- El usuario asume la responsabilidad de verificar la idoneidad del Chambynavuta asignado para el trabajo específico.

La función de Chamby se limita a: (i) facilitar el encuentro entre Usuarios y Chambynavutas, (ii) custodiar y gestionar los pagos como capa de seguridad para ambas partes, y (iii) administrar el proceso de garantía conforme a estos T&C.

3. PAGO POR USO DE LA PLATAFORMA — COMISIÓN DE INTERMEDIACIÓN

- **Tarifa de visita: \$406 MXN (IVA incluido)** — Cargo por el servicio de intermediación, asignación del Chambynavuta y gestión de la cita.
- **Comisión de intermediación: 10%** sobre el monto total del trabajo — incluida en el precio final mostrado al usuario.

4. REGISTRO Y CUENTA

- Proporcionar información veraz, completa y actualizada al registrarse y en todo momento.
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales.
- Ser mayor de 18 años o contar con representación legal de tutor.
- No ceder ni compartir su cuenta con terceros.
- Notificar de inmediato a soporte@chamby.mx ante cualquier uso no autorizado.

5. PROHIBICIÓN DE EVASIÓN DE LA PLATAFORMA

El usuario acepta que todos los servicios contratados con Chambynavutas conocidos a través de Chamby deberán gestionarse y pagarse exclusivamente a través de la Plataforma durante la vigencia de su cuenta y por 24 meses posteriores. El incumplimiento faculta a Chamby a suspender la cuenta y reclamar daños equivalentes a las comisiones dejadas de percibir.

6. PROCESO DE SOLICITUD Y PAGOS

- El usuario solicita el servicio en la Plataforma especificando tipo de trabajo, dirección y horario.
- Chamby asigna un Chambynamita disponible y verificado. No se garantiza disponibilidad inmediata.
- Se realiza una autorización de cargo (hold) por la tarifa de visita de \$406 MXN (IVA incluido).
- El costo del trabajo será cotizado in-situ por el Chambynamita y deberá ser aceptado por el usuario antes de iniciar.
- **Cancelación temprana** (más de 2 horas antes del horario programado): sin cargo. La autorización del hold se libera completa.
- **Cancelación tardía** (menos de 2 horas antes, antes de que el Chambynamita haya llegado): se retienen \$200 MXN; el resto (\$206 MXN) se libera al usuario.
- **Cancelación o no-presentación una vez que el Chambynamita ya llegó al domicilio:** se retiene la tarifa de visita completa de \$406 MXN.
- **Si el Chambynamita cancela el servicio:** se libera la tarifa de visita íntegramente al usuario, sin importar el momento de la cancelación. Las penalizaciones aplicables al Chambynamita están definidas en los T&C dirigidos a Chambyonautas y no afectan al usuario.
- Si requiere CFDI, solicitarlo dentro de los 5 días naturales posteriores al servicio.

7. POLÍTICA DE GARANTÍA — 7 DÍAS

7.1 Período de Garantía: Siete (7) días naturales contados desde la confirmación de terminación del trabajo en la Plataforma.

7.2 Cobertura:

- Primera instancia — Visita de reparación sin costo adicional.
- Segunda instancia — Reembolso total si la visita de reparación no resuelve el problema, dentro de 5 días hábiles.

7.3 Cómo activar: Reportar dentro de 7 días vía "Mis Servicios" o soporte@chamby.mx con fotografías.

7.4 Exclusiones: Reportes fuera del período; daños por modificaciones del usuario; desgaste natural; trabajos fuera de la Plataforma; información incorrecta del usuario.

LA GARANTÍA AQUÍ DESCRITA ES LA ÚNICA Y EXCLUSIVA GARANTÍA QUE CHAMBY OTORGA.

8. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO Y DEL CHAMBYNAMITA

El Chambynamita es un contratista independiente. Chamby no se hace responsable por actos, omisiones o daños del Chambynamita más allá de la Garantía de 7 días. El usuario es responsable de proporcionar condiciones de acceso seguras y dar información precisa sobre el trabajo.

9. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR ROBO Y DAÑOS GRAVES

CHAMBY ACTÚA EXCLUSIVAMENTE COMO PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE INTERMEDIACIÓN. CHAMBY QUEDA EXPRESAMENTE EXCLUIDO DE TODA RESPONSABILIDAD POR ROBO, HURTO, DAÑOS A BIENES O LESIONES PERSONALES OCASIONADOS POR EL CHAMBYNAMITA. En caso de robo o acto ilícito, el usuario deberá presentar denuncia ante el Ministerio Público.

10. LIMITACIÓN GENERAL DE RESPONSABILIDAD

La responsabilidad total de Chamby no excederá el monto total pagado en la transacción específica que dio origen al reclamo. Chamby no responde por daños indirectos, lucro cesante ni pérdida de datos.

11. CONDUCTA DEL USUARIO

- Garantizar acceso al inmueble en fecha y hora acordadas.
- Proporcionar información precisa y completa sobre el trabajo.
- Tratar al Chambynamita con respeto. Conductas abusivas resultan en suspensión inmediata de cuenta.
- **Sistema de advertencias por cancelaciones tardías:** Cada cancelación tardía genera una advertencia automática. A las 3 advertencias, la cuenta queda congelada por 7 días naturales. A las 6 advertencias, la

cuenta es suspendida definitivamente sin derecho a compensación. El conteo persiste durante toda la vida de la cuenta.

- No publicar calificaciones falsas o difamatorias.

12. MODIFICACIONES Y JURISDICCIÓN

Chamby podrá modificar estos T&C con 15 días naturales de aviso previo. Ley aplicable: Estados Unidos Mexicanos. Jurisdicción exclusiva: tribunales de Guadalajara, Jalisco.

13. CONTACTO

Soporte: soporte@chamby.mx | Legal: legal@chamby.mx | L-V 9:00–18:00 CST