



Términos y Condiciones de Servicio

REPORTPC SpA

Última actualización: 27 de octubre de 2026.

Bienvenido a REPORTPC SpA. El presente documento establece el marco legal, contractual y operativo que regula la prestación de servicios técnicos e informáticos de reparación de computadores y notebooks, cambio de pantallas, eliminación de virus y malware, armado y venta de PC Gaming, soporte IT empresarial, redes y WiFi, hosting profesional y demás servicios ofrecidos por la empresa a sus clientes, ya sean personas naturales o personas jurídicas.

La contratación, aceptación de un presupuesto, entrega de un equipo, pago, renovación, uso, acceso, continuidad o mantención de los servicios prestados por REPORTPC SpA importará aceptación expresa e informada de estos Términos y Condiciones, los cuales tendrán naturaleza contractual y obligatoria para el cliente desde el primer acto de contratación o uso del servicio, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la Ley N° 19.496 reconoce a los consumidores.

1. Objeto, identificación del proveedor y alcance de los servicios

REPORTPC SpA, RUT 77.024.022-0, con domicilio en Carmen 1985, Santiago Centro, Región Metropolitana, Chile, representada legalmente por don Sergio Esteban Avaca Vallejos, RUT 20.055.224-5, presta servicios técnicos e informáticos orientados a mantener, reparar, proteger, implementar y dar continuidad operativa a los equipos, sistemas, redes y presencia digital de sus clientes, conforme a los antecedentes proporcionados por estos y a la normativa vigente en la República de Chile. Su sitio web oficial es <https://reportpc.cl>.



Los servicios podrán incluir, según el servicio solicitado, el plan contratado o el presupuesto aceptado:

- Reparación de computadores de escritorio y notebooks, incluyendo diagnóstico, reemplazo de componentes y mantención.
- Cambio de pantalla de notebook.
- Eliminación de virus, malware y software no deseado.
- Armado y venta de PC Gaming y venta de componentes asociados.
- Soporte IT empresarial mediante planes Básico, Avanzado o Enterprise, cuyo alcance y precio se determinan mediante cotización.
- Diseño, instalación y configuración de redes y WiFi.
- Hosting profesional, según los planes publicados en el sitio web al momento de la contratación.

CobranzaPC es un producto de REPORTPC SpA que se rige por sus propios Términos y Condiciones, publicados en <https://cobranzapc.cl>. El presente documento no regula dicho producto, y en caso de contratarlo, el cliente deberá estarse a sus condiciones específicas.

2. Fundamentos de la relación de servicio

Las condiciones establecidas en este documento buscan asegurar una relación profesional transparente, ordenada, trazable y jurídicamente protegida. Para ello, las partes reconocen como principios esenciales la información clara y oportuna sobre precios, plazos y alcances del servicio, la aceptación expresa de los presupuestos antes de ejecutar trabajos con costo, la puntualidad en los pagos, la entrega veraz de información sobre el estado y uso de los equipos, la trazabilidad documental de las instrucciones y el respeto recíproco en toda interacción.

3. Marco legal y normativa aplicable

Estos Términos y Condiciones se interpretarán y ejecutarán conforme a la legislación vigente de la República de Chile y tendrán fuerza obligatoria para las partes en virtud del principio de autonomía de la voluntad y fuerza obligatoria de los contratos. Su aceptación será vinculante tanto para el cliente persona natural como para la persona jurídica que represente o por cuya cuenta actúe.

En particular, se consideran como referencias normativas relevantes el artículo 1545 del Código Civil; la Ley N° 19.496 sobre protección de los

derechos de los consumidores, incluidas sus normas sobre garantía legal, derecho a retracto y prestación de servicios de reparación; la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y, a contar de su entrada en vigencia, las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.719 sobre protección y tratamiento de datos personales; la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma; la Ley N° 17.336 sobre propiedad intelectual; la Ley N° 21.459 sobre delitos informáticos; y la Ley N° 18.010 sobre operaciones de crédito de dinero, en lo que resulte aplicable.

Ninguna disposición de este documento podrá interpretarse como renuncia a los derechos que la Ley N° 19.496 establece en favor de los consumidores, los cuales son irrenunciables anticipadamente. Las cláusulas que limiten responsabilidades o establezcan cargas para el cliente se aplicarán dentro de los márgenes permitidos por dicha ley.

La nulidad, ineficacia o inaplicabilidad de una o más cláusulas no afectará la validez ni exigibilidad de las restantes disposiciones, las que conservarán plena vigencia. Las partes acuerdan interpretar este documento de manera que produzca todos sus efectos legales y contractuales, privilegiando su finalidad económica, jurídica y operativa.

4. Canales oficiales, horario de atención y trazabilidad

Toda solicitud, instrucción, aceptación o rechazo de presupuesto, autorización de trabajos, reclamo, solicitud de garantía o comunicación que pueda producir efectos contractuales deberá realizarse por escrito mediante los canales oficiales de REPORTPC SpA, que son los siguientes:

- WhatsApp y teléfono: +56 9 9474 7129.
- Correo electrónico, según la materia: soporte@reportpc.cl (soporte técnico, garantías y estado de equipos); ventas@reportpc.cl (cotizaciones, hosting, planes, PC Gaming y demostraciones de ReportPCore); contabilidad@reportpc.cl (pagos, comprobantes de transferencia, facturación y boletas); y contacto@reportpc.cl (consultas generales, formulario de contacto, privacidad y ejercicio de derechos sobre datos personales, y notificaciones legales).
- Sitio web: <https://reportpc.cl>.
- Atención presencial: Carmen 1985, Santiago Centro, Región Metropolitana.



El horario de atención es el siguiente:

- Lunes a jueves: de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 19:00 horas.
- Viernes: de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 16:00 horas.
- Horario de colación: de 14:00 a 15:00 horas, sin atención.
- Sábados y domingos: cerrado.

Los mensajes escritos enviados por WhatsApp al número oficial o por correo electrónico a las casillas indicadas se considerarán comunicaciones válidas y trazables. No se considerarán válidas, para efectos de responsabilidad contractual, las instrucciones verbales no confirmadas por escrito, los mensajes enviados a números o cuentas no oficiales ni cualquier comunicación que no permita verificar fecha, contenido, emisor y destinatario. Las comunicaciones recibidas fuera del horario de atención se entenderán recibidas al inicio del siguiente bloque hábil de atención.

5. Obligaciones del cliente

El cliente se obliga a entregar información completa, correcta y fidedigna sobre el equipo, sistema o servicio de que se trate, incluyendo la falla o requerimiento, su historial conocido, golpes, contacto con líquidos, intervenciones previas de terceros, contraseñas necesarias para realizar pruebas cuando así lo autorice, y cualquier otro antecedente relevante para la correcta ejecución del servicio.

Asimismo, el cliente deberá retirar o declarar al momento de la recepción los accesorios, cargadores, memorias, tarjetas, discos externos u otros elementos que entregue junto al equipo, los que quedarán consignados en el documento de recepción. REPORTPC SpA no responderá por elementos no declarados en dicho documento.

El cliente declara ser propietario del equipo entregado o estar debidamente autorizado por su propietario para solicitar el servicio, y garantiza que el software instalado o cuya instalación solicite cuenta con licencias válidas. El cliente responderá por las consecuencias derivadas de la entrega de información falsa, incompleta o inexacta, y REPORTPC SpA no será responsable por fallas, demoras o perjuicios que tengan su origen en dicha información.



6. Protección de datos personales, confidencialidad y respaldo de información

REPORTPC SpA tratará los datos personales del cliente, y la información a la que tenga acceso con ocasión de la revisión o reparación de equipos, la administración de sistemas, redes o servicios de hosting, con estricta confidencialidad y únicamente para los fines necesarios de la prestación del servicio contratado, el cumplimiento de obligaciones legales y el resguardo documental de la relación comercial.

El respaldo de la información, archivos, fotografías, documentos, correos, bases de datos, licencias y configuraciones contenidas en los equipos o sistemas es de exclusiva responsabilidad del cliente, quien deberá efectuarlo antes de entregar el equipo o solicitar el servicio. Toda reparación, formateo, reinstalación, eliminación de virus o cambio de componentes conlleva un riesgo inherente de pérdida de información. REPORTPC SpA no será responsable por la pérdida, alteración o corrupción de datos, salvo que esta se deba a culpa o dolo de su parte. Si el cliente solicita expresamente un servicio de respaldo o recuperación de datos, este se cotizará por separado y se ejecutará sin garantía de recuperación total.

Las contraseñas, claves o accesos que el cliente proporcione serán utilizadas exclusivamente para las gestiones autorizadas. Se recomienda al cliente modificar dichas credenciales una vez concluido el servicio. REPORTPC SpA aplicará medidas razonables de resguardo y seguridad, sin perjuicio de la responsabilidad del cliente de mantener actualizada y protegida su información de acceso.

7. Autorización de intervención técnica y acceso a equipos, sistemas y cuentas

Al entregar un equipo o contratar un servicio, el cliente autoriza a REPORTPC SpA para revisar, abrir, desarmar, probar, diagnosticar, instalar, configurar, actualizar y ejecutar las acciones técnicas necesarias para el diagnóstico y, una vez aceptado el presupuesto, para la ejecución del trabajo encargado. En el caso de servicios de soporte IT, redes o hosting, el cliente autoriza el acceso remoto o presencial a los equipos, servidores, paneles, routers y cuentas que sean necesarios para ejecutar el servicio.



Esta autorización se entenderá limitada exclusivamente a las gestiones necesarias para la prestación de los servicios contratados y no comprenderá el acceso, revisión, copia o divulgación de archivos personales del cliente más allá de lo estrictamente necesario para verificar el funcionamiento del equipo o sistema, ni la ejecución de trabajos con costo adicional que no hayan sido previamente aceptados por el cliente.

El cliente se obliga a informar oportunamente cualquier revocación, cambio de credenciales o restricción que pueda afectar la ejecución del servicio. Los retrasos o imposibilidades derivados de la falta de acceso no serán imputables a REPORTPC SpA.

8. Diagnóstico, presupuesto y aceptación

Todo equipo recibido para reparación será sometido a un diagnóstico técnico, cuyo costo es de \$15.000 (quince mil pesos chilenos) neto, más IVA. El diagnóstico tiene por objeto identificar la falla y elaborar un presupuesto, y su valor deberá pagarse en todos los casos, tanto si el cliente decide ejecutar la reparación como si no, y no se descuenta, abona ni imputa al valor del presupuesto o de la reparación, aun cuando esta sea aceptada y ejecutada por REPORTPC SpA.

El presupuesto se informará por escrito al cliente a través de los canales oficiales e indicará, en lo posible, el trabajo a realizar, los repuestos o componentes a emplear, su valor, la mano de obra y el plazo estimado. El presupuesto tendrá una vigencia de siete (7) días corridos, contados desde su emisión, atendida la variación de precio y disponibilidad de repuestos.

Ningún trabajo con costo adicional al diagnóstico se ejecutará sin la aceptación expresa del cliente por escrito. Si durante la reparación se detectan fallas adicionales o se requieren repuestos no considerados, REPORTPC SpA informará al cliente y solicitará una nueva aceptación antes de continuar. Conforme al artículo 40 de la Ley N° 19.496, los repuestos empleados serán adecuados al equipo y podrán ser nuevos o, si así se informa previamente al cliente, refaccionados o alternativos compatibles.

Algunos diagnósticos pueden no ser concluyentes, en particular respecto de fallas intermitentes, daños por líquidos o daños en placa madre. En tales casos, el presupuesto podrá considerar un margen de incertidumbre que será informado al cliente antes de su aceptación.



9. Plazos de reparación, armado y entrega

Los plazos de diagnóstico, reparación, armado de equipos o implementación de servicios informados por REPORTPC SpA son estimativos y se contarán desde la aceptación del presupuesto o la confirmación del pago, según corresponda. Dichos plazos podrán verse afectados por la disponibilidad de repuestos o componentes, demoras de proveedores, importaciones, la complejidad de la falla o la falta de respuesta o de antecedentes por parte del cliente, circunstancias que serán informadas oportunamente al cliente.

Concluido el trabajo, REPORTPC SpA notificará al cliente por los canales oficiales que el equipo se encuentra disponible para su retiro. La entrega se efectuará en el domicilio de la empresa, dentro del horario de atención, previa presentación del documento de recepción o identificación del cliente y pago del saldo pendiente.

10. Garantía de los servicios y productos

Respecto de los servicios de reparación, REPORTPC SpA se hace responsable del servicio prestado por el plazo legal establecido en el artículo 41 de la Ley N° 19.496, esto es, treinta (30) días hábiles contados desde la fecha en que hubiere terminado la prestación del servicio o se hubiere entregado el bien reparado. Dicho plazo será señalado por escrito en la boleta, recibo u otro documento que se emita al cliente. Dentro de ese plazo, el cliente podrá reclamar el desperfecto o daño ocasionado por el servicio defectuoso, y si el reclamo resulta procedente, el servicio se prestará nuevamente sin costo para el cliente o, en su defecto, se devolverá lo pagado, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los perjuicios sufridos y de los demás derechos que la ley le reconozca. Esta responsabilidad cubre exclusivamente el trabajo efectuado por REPORTPC SpA.

La responsabilidad por el servicio y la garantía no cubrirán fallas o daños originados por:

- Mal uso, uso indebido o uso contrario a las indicaciones del fabricante o de REPORTPC SpA.
- Golpes, caídas, presión, rayaduras o daños físicos posteriores a la entrega.
- Contacto con líquidos, humedad, polvo excesivo o exposición a temperaturas extremas.



- Intervención, apertura o reparación del equipo por terceros ajenos a REPORTPC SpA, o la rotura de sellos de seguridad o de garantía.
- Problemas de software, sistema operativo, controladores, configuraciones, actualizaciones o programas instalados por el cliente o terceros, así como nuevas infecciones de virus o malware posteriores a la entrega.
- Variaciones de voltaje, cortes eléctricos, descargas o uso de cargadores o fuentes no adecuadas.
- Fallas de componentes distintos de aquellos reparados o reemplazados.

Los PC Gaming y componentes nuevos vendidos por REPORTPC SpA cuentan con la garantía legal de seis (6) meses establecida en los artículos 19, 20 y 21 de la Ley N° 19.496, contados desde la recepción del producto, sin perjuicio de las garantías que otorguen los fabricantes de los componentes, las que se gestionarán conforme a las condiciones de cada fabricante. REPORTPC SpA no otorga garantías voluntarias adicionales a la garantía legal. Conforme al artículo 20 de la citada ley, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, en los casos que la ley señala, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.

Para hacer efectiva la garantía, el cliente deberá presentar el equipo junto con la boleta, factura o documento de entrega correspondiente y comunicar la falla por los canales oficiales, de preferencia al correo soporte@reportpc.cl. REPORTPC SpA revisará el equipo y, si el reclamo resulta procedente, dará cumplimiento a los derechos que la ley reconoce al cliente: en los servicios de reparación, prestar nuevamente el servicio sin costo o, en su defecto, devolver lo pagado; y en los bienes nuevos, la reparación gratuita, la reposición o la devolución de la cantidad pagada, a elección del cliente.

11. Armado y venta de PC Gaming

Las configuraciones de PC Gaming podrán ser estándar o confeccionadas según las especificaciones del cliente. En el caso de configuraciones personalizadas, el cliente deberá aprobar por escrito la lista de componentes antes del pago o del inicio del armado. Los precios y la disponibilidad de componentes están sujetos a variaciones del mercado y se respetarán según la cotización aceptada y pagada dentro de su plazo de vigencia.



El rendimiento de los equipos en juegos u otras aplicaciones depende de múltiples factores, como la versión del software, controladores, resolución, configuración gráfica y conectividad del cliente, por lo que las cifras de rendimiento informadas tienen carácter referencial. Las licencias de sistema operativo y software se incluirán solo si así se indica en la cotización.

12. Soporte IT empresarial y servicios de redes y WiFi

Los servicios de soporte IT empresarial se prestan mediante planes Básico, Avanzado o Enterprise, cuyo alcance, número de equipos o usuarios cubiertos, modalidad (remota o presencial), tiempos de respuesta, horario de atención, precio y periodicidad de pago se definen en la cotización o propuesta comercial aceptada por el cliente, la cual formará parte integrante de estos Términos y Condiciones. Los tiempos de respuesta indicados en la propuesta constituyen objetivos de servicio y no garantías de resultado, salvo que la propuesta disponga expresamente lo contrario.

Los trabajos no incluidos en el plan contratado, tales como compra de equipos, licencias, cableado estructurado, visitas fuera del horario pactado o proyectos especiales, se cotizarán por separado. Los planes de soporte se renovarán según lo indicado en la propuesta comercial, y cualquiera de las partes podrá ponerles término con un aviso previo por escrito de treinta (30) días.

En los servicios de redes y WiFi, la cobertura, velocidad y estabilidad de la conexión dependen del proveedor de internet contratado por el cliente, de la estructura física del inmueble, de interferencias externas y de los equipos disponibles. REPORTPC SpA ejecutará la instalación y configuración conforme a las buenas prácticas técnicas, sin garantizar velocidades o coberturas determinadas que dependan de factores ajenos a su control.

13. Servicios de hosting profesional

Los servicios de hosting profesional se prestan según el plan elegido por el cliente, con las características y el precio publicados en el sitio web <https://reportpc.cl> o en la cotización vigente al momento de la contratación. Los precios de los planes de hosting incluyen IVA. Las modificaciones de precio no afectarán períodos ya pagados y serán informadas con anticipación a la renovación.



El servicio se contrata por períodos mensuales o anuales, a elección del cliente, y se renovará por períodos iguales mediante el pago del período siguiente, salvo que el cliente comunique por escrito su decisión de no renovar antes del vencimiento. Si el pago de renovación no se recibe dentro de cinco (5) días desde el vencimiento, REPORTPC SpA podrá suspender el servicio, y transcurridos treinta (30) días desde el vencimiento sin regularización, podrá darlo de baja y eliminar la información alojada, previo aviso al cliente por los canales registrados.

El cliente se obliga a hacer un uso lícito y razonable del servicio, absteniéndose de alojar o distribuir contenido ilícito, malicioso, que infrinja derechos de propiedad intelectual o de terceros, de enviar correo masivo no solicitado (spam), de realizar actividades de phishing, minería de criptomonedas, ataques informáticos o cualquier uso que comprometa la seguridad, estabilidad o reputación de los servidores o de otros clientes. El incumplimiento de estas obligaciones facultará a REPORTPC SpA para suspender el servicio de forma inmediata.

REPORTPC SpA podrá realizar respaldos de la información alojada como medida de contingencia, sin que ello lo obligue a garantizar su disponibilidad o integridad. Los planes de hosting incluyen respaldos automáticos diarios, con un período de retención de siete (7) días. El cliente es responsable de mantener sus propios respaldos actualizados de sitios, bases de datos y correos.

REPORTPC SpA procurará mantener el servicio disponible de forma continua y tendrá como objetivo una alta disponibilidad; sin embargo, no garantiza un funcionamiento ininterrumpido o libre de errores, pudiendo existir interrupciones por mantenciones programadas, actualizaciones de seguridad, fallas de proveedores de infraestructura o conectividad, ataques informáticos o casos de fuerza mayor. Los nombres de dominio, certificados u otros servicios de terceros que se gestionen en conjunto con el hosting se registrarán además por las condiciones del respectivo proveedor o registrador.

14. Precios, pagos y facturación

Los precios de los servicios y productos serán los informados en el presupuesto o cotización aceptada, o los publicados en el sitio web al momento de la contratación, expresados en pesos chilenos. Los precios de los planes de hosting profesional incluyen IVA (valor final con IVA incluido). Los precios de todos los demás servicios de REPORTPC SpA, incluidos



reparaciones, diagnóstico técnico, PC Gaming, soporte IT y redes, se expresan en valores netos, es decir, sin IVA, y a ellos se agregará el Impuesto al Valor Agregado (19%) al momento de su facturación o cobro, lo que se informará en el presupuesto o cotización respectiva.

Los pagos podrán efectuarse con tarjetas de débito y crédito a través de Mercado Pago, incluido el link de pago <https://link.mercadopago.cl/reportpc>. El medio de pago preferente de REPORTPC SpA son las tarjetas de débito o crédito a través de Mercado Pago. También se aceptan transferencias bancarias a la cuenta indicada en la cláusula 17 («Datos de pago»), debiendo el cliente enviar el comprobante a contabilidad@reportpc.cl. El pago en efectivo se acepta solo de manera excepcional y previo acuerdo con REPORTPC SpA, por lo que se procurará evitarlo. Los pagos con tarjeta son procesados por Mercado Pago conforme a sus propias condiciones, y REPORTPC SpA no almacena los datos de las tarjetas del cliente.

Por cada pago, REPORTPC SpA emitirá la boleta electrónica o factura electrónica que corresponda conforme a la normativa del Servicio de Impuestos Internos. El cliente que requiera factura deberá informar su razón social, RUT, giro y dirección antes de la emisión del documento, preferentemente al correo contabilidad@reportpc.cl. REPORTPC SpA podrá solicitar un abono anticipado para la compra de repuestos o componentes, el que será informado en el presupuesto. El abono corresponderá al cincuenta por ciento (50%) del valor del repuesto o componente.

Tratándose de servicios recurrentes, como soporte IT o hosting, el pago deberá efectuarse dentro de cinco (5) días desde la emisión del documento. Si el pago no se verifica dentro del plazo indicado, la obligación se entenderá vencida y exigible, aplicándose las medidas reguladas en la cláusula siguiente.

15. Mora y suspensión de servicios recurrentes

El incumplimiento en el pago de servicios recurrentes facultará a REPORTPC SpA, previo aviso al cliente por los canales registrados, para suspender total o parcialmente los servicios impagos. La suspensión por mora no constituirá incumplimiento de REPORTPC SpA, y el cliente asumirá los perjuicios derivados de la imposibilidad de ejecutar gestiones por falta de pago.

Sobre los saldos vencidos podrán aplicarse los intereses moratorios permitidos por la legislación vigente, calculados conforme a la Ley N° 18.010

y dentro de los límites legales, incluida la Tasa Máxima Convencional cuando corresponda, así como los gastos de cobranza en los términos y con los límites que establece el artículo 37 de la Ley N° 19.496 cuando el cliente sea consumidor. El no ejercicio inmediato de estas facultades no constituirá renuncia, condonación ni modificación tácita de las obligaciones del cliente.

16. Retiro de equipos, custodia y abandono

Los equipos entregados para diagnóstico o reparación deberán ser retirados por el cliente una vez notificado que se encuentran disponibles, ya sea porque la reparación concluyó o porque el cliente no aceptó el presupuesto. Las consecuencias asociadas al retiro de equipos se detallan en la siguiente tabla:

Evento o plazo	Consecuencia contractual	Efectos jurídicos y operativos
Notificación de equipo disponible	REPORTPC SpA informa por los canales oficiales que el equipo está listo para retiro, reparado o sin reparar.	El cliente deberá retirar el equipo dentro del horario de atención, pagando previamente el diagnóstico, la reparación o el saldo pendiente, según corresponda.
Presupuesto rechazado o sin respuesta	Si el cliente rechaza el presupuesto o no responde dentro de su vigencia, el equipo se devolverá en el estado en que fue recibido, en la medida técnicamente posible.	Se cobrará solo el valor del diagnóstico. El equipo podrá devolverse armado, pero sin garantía de funcionamiento respecto de la falla diagnosticada.
Falta de retiro tras la notificación	REPORTPC SpA enviará recordatorios al cliente por los canales registrados.	El equipo permanecerá en custodia de REPORTPC SpA. Se cobrará bodegaje a partir del día treinta (30) contado desde la notificación de retiro, por un monto de según la tarifa vigente informada previamente al cliente.
Un (1) año desde el documento de	Conforme al artículo 42 de la Ley N° 19.496, el	REPORTPC SpA podrá disponer del equipo,

recepción	equipo no retirado se entenderá abandonado en favor de REPORTPC SpA.	reciclarlo o destinarlo a repuestos, previa eliminación segura de la información almacenada, sin obligación de restitución ni indemnización.
Retiro por terceros	El equipo solo será entregado al cliente o a un tercero autorizado por escrito por el cliente.	El tercero deberá presentar su identificación y la autorización correspondiente. REPORTPC SpA podrá negar la entrega si existen dudas razonables sobre la identidad o autorización.

17. Reactivación de servicios suspendidos

Para solicitar la reactivación de servicios suspendidos por mora, el cliente deberá pagar la totalidad de los montos vencidos, incluyendo los intereses y gastos de cobranza aplicables, e informar el comprobante de pago por los canales oficiales de REPORTPC SpA. La reactivación se gestionará dentro de un plazo estimado de veinticuatro (24) a cuarenta y ocho (48) horas hábiles desde la verificación efectiva del pago. La reactivación de un hosting dado de baja dependerá de la disponibilidad de respaldos y podrá tener un costo adicional que será informado previamente.

Datos de pago: Razón Social: REPORTPC SpA; RUT: 77.024.022-0; link de pago Mercado Pago (medio preferente): <https://link.mercadopago.cl/reportpc>; transferencia bancaria: Banco de Chile, Cuenta Vista N° 305723060, a nombre de REPORTPC SpA, RUT 77.024.022-0; correo de notificación de pagos y envío de comprobantes: contabilidad@reportpc.cl. El pago en efectivo solo se acepta de manera excepcional, previo acuerdo con REPORTPC SpA.

18. Derecho de retracto

En los contratos celebrados por medios electrónicos o a distancia, el cliente que tenga la calidad de consumidor podrá ejercer el derecho de retracto establecido en el artículo 3° bis, letra b), de la Ley N° 19.496, poniendo término unilateral al contrato sin expresión de causa dentro del plazo de diez (10) días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo. El retracto podrá ejercerse



por los mismos medios empleados para contratar o por los canales oficiales de REPORTPC SpA.

Conforme a la ley, no procederá el retracto respecto de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor, como los PC Gaming armados con una configuración personalizada solicitada por el cliente, salvo que dichas especificaciones no hayan sido cumplidas por REPORTPC SpA; respecto de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos por haberse instalado o utilizado más allá de su inspección; ni cuando el bien se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor. Tratándose de servicios, el retracto no procederá respecto de servicios ya prestados, y la devolución comprenderá solo las sumas que no correspondan a servicios prestados a la fecha del retracto.

Ejercido el retracto, REPORTPC SpA restituirá las sumas abonadas a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, dentro de los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la comunicación del retracto. Los productos deberán restituirse en buen estado, con sus elementos originales y embalaje. El ejercicio del retracto no afecta el derecho a la garantía legal.

19. Uso lícito de los servicios y prevención de ilícitos

El cliente declara y garantiza que los equipos, información, software y contenidos que entrega o aloja tienen origen lícito y que su uso no infringe derechos de terceros. REPORTPC SpA no instalará software sin licencia, no eludirá medidas de protección tecnológica, no desbloqueará equipos cuya titularidad no se encuentre acreditada ni ejecutará actos que puedan constituir delitos informáticos, infracciones a la propiedad intelectual u otras conductas ilícitas.

La detección de antecedentes falsos, equipos de procedencia dudosa, contenidos ilícitos o usos contrarios a la ley facultará a REPORTPC SpA para suspender o terminar inmediatamente la prestación de servicios, sin perjuicio de efectuar las comunicaciones o denuncias que correspondan ante las autoridades competentes cuando la ley así lo exija.

20. Política de respeto, convivencia y tolerancia cero

REPORTPC SpA promueve un trato profesional, respetuoso y libre de violencia hacia sus trabajadores, colaboradores y representantes. No se tolerarán gritos, insultos, amenazas, descalificaciones, hostigamientos,



amedrentamientos, conductas vejatorias, acoso ni violencia ejercida por clientes, sus representantes o terceros vinculados a la relación comercial, ya sea en forma presencial o a través de los canales de comunicación.

La ocurrencia de cualquiera de estas conductas facultará a REPORTPC SpA para suspender la atención o poner término a la relación contractual, sin perjuicio de los cobros por servicios ya prestados, de la restitución de los equipos al cliente y de las acciones legales que correspondan.

21. Limitación de responsabilidad

REPORTPC SpA ejecutará sus servicios con diligencia profesional, conforme a las buenas prácticas técnicas, los antecedentes disponibles y las instrucciones formalizadas por el cliente. Sin embargo, no responderá por pérdidas de información no respaldada por el cliente, fallas preexistentes o ajenas al trabajo realizado, daños ocultos no detectables al momento de la recepción, fallas derivadas de software o servicios de terceros, interrupciones de servicios de internet, energía o infraestructura ajenos a su control, ni por perjuicios derivados de información incorrecta, instrucciones incompletas o actuaciones imputables al cliente o a terceros.

Los equipos que ingresen con daños por líquidos, golpes severos, intervenciones previas o fallas intermitentes presentan un riesgo mayor de fallas adicionales durante su revisión o reparación, circunstancia que el cliente declara conocer. En todo caso, las limitaciones de esta cláusula no se aplicarán a los daños causados por culpa o dolo de REPORTPC SpA ni afectarán los derechos irrenunciables del consumidor.

22. Propiedad intelectual

Los contenidos del sitio web <https://reportpc.cl>, incluyendo textos, logotipos, marcas, diseños, imágenes, configuraciones y documentos, son de propiedad de REPORTPC SpA o de sus respectivos titulares, y se encuentran protegidos por la Ley N° 17.336 y demás normas aplicables. Su reproducción, distribución o uso no autorizado queda prohibido.

Las licencias de software de terceros instaladas o suministradas se rigen por las condiciones de sus respectivos fabricantes. Los contenidos alojados por el cliente en servicios de hosting son de su propiedad y exclusiva responsabilidad. Salvo acuerdo escrito en contrario, las configuraciones, documentación técnica y procedimientos desarrollados por REPORTPC SpA



para la prestación de sus servicios se entregan para uso interno del cliente, conservando REPORTPC SpA los derechos sobre sus metodologías y conocimientos técnicos.

23. Vigencia, modificación y terminación

Estos Términos y Condiciones se mantendrán vigentes mientras exista una relación contractual, comercial o de prestación de servicios entre el cliente y REPORTPC SpA. La empresa podrá actualizarlos para adecuarlos a cambios legales, ajustes operativos, nuevos servicios o mejoras en sus procesos internos.

Las modificaciones serán informadas mediante publicación en el sitio web oficial y, cuando afecten servicios recurrentes en curso, mediante comunicación al cliente con antelación razonable. Las modificaciones no afectarán los presupuestos ya aceptados ni los períodos ya pagados. La continuidad en el uso de los servicios después de comunicada una modificación implicará aceptación de las nuevas condiciones, sin perjuicio del derecho del cliente a poner término a los servicios recurrentes conforme a estos Términos y Condiciones.

24. Ley aplicable, jurisdicción y competencia

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos legales derivados de su interpretación, ejecución, cumplimiento, incumplimiento o terminación, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

Lo anterior es sin perjuicio del derecho del cliente que tenga la calidad de consumidor de recurrir ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y de interponer las acciones que le confiere la Ley N° 19.496 ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio de REPORTPC SpA, a su elección, conforme a dicha ley.

25. Aceptación electrónica, consentimiento y prueba contractual

El cliente reconoce y acepta que la aceptación de estos Términos y Condiciones y de los presupuestos podrá manifestarse válidamente por medios electrónicos, incluyendo, sin limitarse a, la marcación de una casilla de aceptación, la firma electrónica simple o avanzada, la respuesta afirmativa



por WhatsApp o correo electrónico, el pago a través de Mercado Pago u otro medio habilitado, la contratación en línea, el uso continuo de los servicios o cualquier otro acto inequívoco que permita acreditar su voluntad de obligarse.

Para estos efectos, las partes reconocen la validez de los documentos electrónicos, registros digitales, comprobantes de pago, documentos de recepción de equipos, mensajes de WhatsApp, correos electrónicos, registros de aceptación, fecha y hora de aceptación, historial de comunicaciones y demás respaldos técnicos o documentales como medios idóneos de prueba de la contratación, aceptación, modificación, ejecución o terminación de la relación de servicios.

La aceptación electrónica tendrá el mismo valor contractual que una aceptación manuscrita, en la medida permitida por la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, sin perjuicio de los requisitos especiales que pudieren exigirse para determinados actos o instrumentos. Conforme al artículo 12 A de la Ley N° 19.496, REPORTPC SpA enviará al consumidor confirmación escrita de las contrataciones efectuadas por medios electrónicos.

Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

La presente Política de Privacidad regula la forma en que REPORTPC SpA recopila, utiliza, almacena, comunica, protege y conserva los datos personales de sus clientes, representantes, usuarios del sitio web y terceros relacionados, en el marco de la prestación de sus servicios técnicos e informáticos.

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos será REPORTPC SpA, RUT 77.024.022-0, con domicilio en Carmen 1985, Santiago Centro, Región Metropolitana, representada legalmente por don Sergio Esteban Avaca Vallejos, correo de contacto y notificaciones legales contacto@reportpc.cl y teléfono +56 9 9474 7129. Sin perjuicio de lo anterior, cuando REPORTPC SpA trate datos contenidos en equipos, sistemas o servidores del cliente, o



alojados en servicios de hosting, actuará como encargada del tratamiento por cuenta e instrucciones del cliente, quien será responsable de dichos datos.

2. Datos tratados

Los datos tratados podrán incluir datos de identificación y contacto, como nombre, RUT, dirección, teléfono y correo electrónico; datos de facturación; información sobre los equipos entregados y los servicios contratados; registros de comunicaciones; credenciales de acceso proporcionadas por el cliente para la ejecución del servicio; y datos técnicos de navegación en el sitio web. El sitio web utiliza Google Analytics 4 como herramienta de analítica, la que solo se activa después de que el usuario acepta el aviso de cookies, y utiliza el servicio Formsprees para el envío del formulario de contacto. REPORTPC SpA no almacena datos de tarjetas de pago, los que son tratados directamente por Mercado Pago.

3. Finalidades del tratamiento

Los datos serán tratados para prestar los servicios contratados; elaborar diagnósticos, presupuestos y cotizaciones; gestionar la recepción, reparación, garantía y entrega de equipos; administrar servicios de soporte IT, redes y hosting; emitir documentos tributarios; procesar pagos; gestionar comunicaciones, reclamos y solicitudes; cumplir obligaciones legales; prevenir fraudes o usos ilícitos; y ejercer derechos contractuales. Solo con el consentimiento del titular, cuando la ley lo exija, se enviarán comunicaciones promocionales, las que podrán ser rechazadas en cualquier momento.

4. Base de licitud y consentimiento

El tratamiento de datos se sustentará en la ejecución del contrato de prestación de servicios, el cumplimiento de obligaciones legales, el interés legítimo de resguardar la trazabilidad y defensa contractual, y el consentimiento del titular cuando este sea requerido por la normativa aplicable. El cliente declara contar con las autorizaciones necesarias respecto de los datos de terceros contenidos en los equipos, sistemas o servicios que entregue o administre a través de REPORTPC SpA.

5. Comunicación de datos a terceros

REPORTPC SpA no vende ni cede datos personales a terceros con fines comerciales. Podrá comunicar datos a proveedores estrictamente necesarios para cumplir los fines del servicio, tales como procesadores de pago



(Mercado Pago), proveedores de infraestructura de hosting, registradores de dominios, servicios de correo y mensajería, proveedores o servicios técnicos de fabricantes para la gestión de garantías, así como al Servicio de Impuestos Internos y demás autoridades cuando la ley lo exija, siempre bajo criterios de necesidad, proporcionalidad, confidencialidad y seguridad. Algunos de estos proveedores, tales como Google (Analytics), Formspre, Mercado Pago y el proveedor de infraestructura de hosting, podrán almacenar o procesar datos fuera de Chile, conforme a sus propias políticas y medidas de seguridad.

6. Conservación y seguridad de la información

Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales, tributarias o de defensa jurídica que resulten aplicables. La información contenida en los equipos de los clientes no será copiada ni conservada por REPORTPC SpA más allá de lo necesario para ejecutar el servicio solicitado. REPORTPC SpA adoptará medidas razonables de seguridad técnica y organizacional para prevenir accesos no autorizados, pérdida, alteración, comunicación indebida o uso no autorizado de la información.

7. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales podrán ejercer los derechos que les reconozca la normativa aplicable, incluyendo acceso, rectificación, supresión, oposición, bloqueo y, a contar de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.719, portabilidad y demás derechos que procedan. Las solicitudes deberán enviarse por escrito al correo contacto@reportpc.cl, designado para estos efectos, individualizando claramente al titular, el derecho ejercido y los antecedentes necesarios para verificar su identidad.

8. Confidencialidad posterior al término del servicio

Las obligaciones de confidencialidad y resguardo de la información subsistirán aun después de terminada la relación contractual, por todo el tiempo que resulte necesario para proteger la información del cliente, cumplir obligaciones legales, conservar respaldos exigibles o ejercer adecuadamente derechos y defensas ante eventuales reclamos.



9. Modificaciones de la política de privacidad

REPORTPC SpA podrá modificar esta Política de Privacidad para adecuarla a cambios normativos, criterios de la autoridad, mejoras operativas, nuevas tecnologías o ajustes en los servicios prestados. La versión vigente será publicada en el sitio web <https://reportpc.cl> o comunicada por los canales oficiales de la empresa.

Última actualización: 27 de octubre de 2026. La contratación, aceptación de presupuestos, pago, renovación, continuidad, aceptación electrónica o uso de los servicios de REPORTPC SpA constituye aceptación expresa e informada de los presentes Términos y Condiciones y de la Política de Privacidad asociada.