

POLÍTICAS DE RESERVA CYBER y COMPRAS ONLINE 2026

REALTEK SpA

Las presentes Políticas de Reserva regulan las condiciones aplicables a las reservas efectuadas durante la campaña **Cyber 2026** respecto de los productos ofrecidos por REALTEK SpA.

Al efectuar una reserva, el cliente declara haber leído y aceptado estas condiciones, sin perjuicio de los derechos que le reconoce la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normativa aplicable.

1. Vigencia de la campaña

Las condiciones especiales de reserva serán aplicables exclusivamente a las reservas realizadas durante el período y bajo las condiciones informadas por REALTEK SpA para la campaña Cyber 2026.

La disponibilidad de cada producto estará sujeta al stock informado al momento de realizar la reserva.

REALTEK SpA respetará las condiciones, características, precios y demás beneficios informados en su publicidad y durante el proceso de contratación, en los términos establecidos por la normativa vigente.

2. Formalización de la reserva

La reserva se entenderá efectuada una vez que:

- El cliente haya seleccionado el producto correspondiente.
- Haya realizado el pago del monto establecido para la reserva.
- REALTEK SpA haya confirmado la recepción del pago y la reserva.

El comprobante o confirmación de la reserva será enviado al cliente a los datos de contacto proporcionados durante el proceso.

La reserva no constituye una modificación unilateral del precio ni podrá implicar el cobro de montos distintos de aquellos previamente informados al consumidor.

3. Imputación del monto de la reserva

El 100% del monto pagado por concepto de reserva será imputado al precio final del producto reservado.

El cliente deberá pagar únicamente el saldo pendiente correspondiente al precio total informado para el producto, descontando el monto previamente abonado por la reserva.

Ejemplo:

Si el precio Cyber del producto corresponde a \$1.000.000 y el cliente efectúa una reserva de \$200.000, el saldo pendiente será de \$800.000.

4. Precio Cyber

Una vez confirmada la reserva, REALTEK SpA mantendrá para el producto reservado el **precio Cyber informado al momento de efectuar la reserva**, siempre que el cliente cumpla las condiciones y plazos establecidos en estas políticas.

La reserva no podrá utilizarse para modificar las características, accesorios, condiciones técnicas u otros elementos del producto originalmente reservado, salvo acuerdo expreso entre las partes.

5. Plazo para pagar el saldo pendiente

El cliente podrá completar el pago del saldo pendiente **hasta el último día hábil de octubre de 2026, correspondiente al viernes 30 de octubre de 2026.**

El pago deberá efectuarse a través de los medios de pago habilitados e informados por

REALTEK SpA.

El cliente podrá solicitar información sobre su saldo pendiente y los medios disponibles para completar el pago a través de los canales de contacto establecidos por REALTEK SpA.

6. Reserva no completada

Si el cliente no completa el pago del saldo pendiente dentro del plazo establecido, la reserva quedará sin efecto.

En este caso, **el monto pagado por concepto de reserva será devuelto al cliente sin penalización**, de acuerdo con el procedimiento de devolución establecido en estas políticas.

La devolución del monto de la reserva no impedirá el ejercicio de aquellos derechos que pudieran corresponder al consumidor conforme a la legislación vigente.

7. Devolución del monto de la reserva

Cuando corresponda efectuar una devolución, REALTEK SpA gestionará el reembolso utilizando, en principio, el mismo medio de pago utilizado para efectuar la reserva, cuando ello sea técnica y operacionalmente posible.

Cuando corresponda, la devolución podrá efectuarse a la misma cuenta, tarjeta, medio de pago o titular asociado a la operación original.

REALTEK SpA informará al cliente el procedimiento y plazo estimado de procesamiento de la devolución.

Los tiempos efectivos de abono podrán depender adicionalmente de la entidad bancaria, financiera, operador de pago u otro intermediario involucrado en la operación.

8. Despacho y entrega

El despacho o entrega del producto se realizará de acuerdo con las modalidades, costos, cobertura territorial y plazos informados al consumidor durante el proceso de compra.

Antes de finalizar la contratación, el cliente deberá poder conocer la información correspondiente al despacho y los costos asociados, cuando corresponda.

REALTEK SpA procurará cumplir los plazos de entrega informados al consumidor y mantendrá disponibles los canales de contacto para consultas relacionadas con el estado de la compra.

9. Derecho de retracto

En las compras realizadas a distancia, incluyendo aquellas efectuadas por medios electrónicos, el consumidor podrá ejercer el **derecho de retracto cuando corresponda conforme a la Ley N° 19.496 y la normativa aplicable**.

Tratándose de productos adquiridos por Internet, el derecho de retracto contempla, en términos generales, un plazo de **10 días desde la recepción del producto**, siempre que se cumplan los requisitos legales correspondientes.

Existen determinadas excepciones legales al derecho de retracto, por ejemplo, respecto de ciertos bienes que por su naturaleza no pueden ser devueltos, bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez, productos confeccionados conforme a especificaciones del consumidor y determinados bienes de uso personal.

Cuando corresponda una exclusión del derecho de retracto, REALTEK SpA deberá informarla previamente, de manera clara, comprensible, destacada y fácilmente accesible, conforme a la normativa vigente.

El ejercicio del derecho de retracto no afectará los demás derechos que la legislación reconoce al consumidor.

10. Garantía legal

Los productos nuevos comercializados por REALTEK SpA están sujetos a la **garantía legal establecida en la Ley del Consumidor**, cuando corresponda.

En caso de que un producto nuevo presente una falla o alguna de las situaciones contempladas por la normativa, el consumidor podrá ejercer los derechos que establece la ley.

Actualmente, para los productos nuevos que presentan una falla cubierta por la garantía legal, el consumidor dispone de las alternativas que reconoce la normativa, incluyendo:

- Cambio del producto.
- Reparación gratuita.
- Devolución del dinero.

El plazo informado por SERNAC para ejercer la garantía legal es de **6 meses desde la compra o desde la recepción del producto en compras realizadas por Internet**, según corresponda.

El ejercicio de la garantía legal **no podrá quedar condicionado a la entrega del embalaje original**, cuando ello no constituya un requisito legal. SERNAC señala expresamente que las empresas no pueden exigir la caja o embalaje original como condición para hacer efectiva la garantía legal.

Las garantías voluntarias que REALTEK SpA pueda ofrecer adicionalmente se regirán por las condiciones particulares informadas para cada producto, sin limitar los derechos establecidos por la garantía legal.

11. Cambios y devoluciones

Las solicitudes de cambio, devolución o reparación serán gestionadas de acuerdo con la causa de la solicitud y los derechos que correspondan al consumidor conforme a la normativa vigente.

Una política comercial de cambios o devoluciones ofrecida voluntariamente por REALTEK SpA no podrá utilizarse para limitar o reemplazar los derechos establecidos por la garantía legal.

En consecuencia, deben distinguirse:

a) Derecho de retracto:

Aplica en los casos y bajo las condiciones establecidas por la legislación para compras a distancia.

b) Garantía legal:

Aplica cuando el producto presenta una falla o se configura alguna de las hipótesis contempladas por la Ley del Consumidor.

c) Política comercial voluntaria:

Corresponde a beneficios adicionales que REALTEK SpA pueda ofrecer voluntariamente, en cuyo caso deberán informarse claramente sus condiciones.

12. Información de precios y condiciones

REALTEK SpA informará de manera clara y comprensible las condiciones económicas de la compra, incluyendo, cuando corresponda:

- Precio del producto.
- Monto de la reserva.
- Saldo pendiente.
- Medios de pago disponibles.
- Costos de despacho.
- Plazos de entrega.
- Condiciones relevantes de la promoción.

- Condiciones de la reserva.

El precio y las condiciones informadas en la publicidad y durante el proceso de compra serán respetados conforme a la normativa aplicable.

SERNAC señala que en el comercio electrónico debe informarse, entre otros aspectos, el precio, características relevantes, modalidades y plazos de entrega, costos asociados al despacho y medios de pago.

13. Confirmación de la contratación

REALTEK SpA enviará al consumidor una confirmación escrita de la contratación, con información suficiente que permita identificar la operación realizada y sus condiciones. En las compras a distancia, la confirmación escrita constituye un elemento relevante para acreditar las condiciones de la contratación y los derechos asociados.

SERNAC señala que, cuando no se envía la confirmación escrita correspondiente, el plazo del derecho de retracto puede extenderse a 90 días, cuando dicho derecho sea aplicable.

14. Stock y disponibilidad

La realización de una reserva estará sujeta a la disponibilidad del producto informado.

REALTEK SpA deberá informar de manera clara la disponibilidad o eventual falta de stock del producto ofrecido, de acuerdo con las exigencias aplicables al comercio electrónico.

15. Canales de atención

Para consultas relacionadas con reservas, pagos, saldos pendientes, devoluciones, despachos, garantías o ejercicio de derechos del consumidor, el cliente podrá comunicarse con REALTEK SpA mediante los canales oficiales informados en el sitio web y/o en la confirmación de la reserva.

Correo electrónico: Finanzas@realtek.cl

Teléfono: +569 660804248

Horario de atención: Lunes a jueves 8:30 a 18:00 Viernes desde 8:30 a 13:30

Domicilio: Almirante Pastene 244 Of 704, providencia piso 7

16. Reclamos y solicitudes

REALTEK SpA dispondrá de canales de atención para que los consumidores puedan formular consultas, solicitudes o reclamos relacionados con sus compras.

La existencia de estos canales internos no limita el derecho del consumidor a ejercer las acciones y derechos que le reconoce la legislación vigente.

17. Protección de los derechos del consumidor

Estas políticas deberán interpretarse de conformidad con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, sus modificaciones, reglamentos y demás normativa aplicable.

En caso de existir una disposición de estas políticas que resulte incompatible con una norma imperativa de protección al consumidor, prevalecerá la disposición legal correspondiente.

18. Aceptación

Al efectuar una reserva, el consumidor declara haber tenido acceso a las presentes condiciones antes de completar la operación.

La aceptación de estas políticas no implica renuncia, limitación ni menoscabo de los derechos que la Ley del Consumidor reconoce al consumidor.

REALTEK SpA
Políticas de Reserva Cyber 2026
Versión: octubre de 2026.