Términos del Club INNOGATE 24/7, bases de puntos, servicios, compras y privacidad

INNOGATE SpA · RUT 78.352.708-1 · Av. Nueva Providencia 1881, oficina 1201, Providencia, Santiago (domicilio legal; atención en línea) · contacto@innogatechile.cl · innogatechile.cl/politicas.html

1. Términos del Club INNOGATE 24/7

Versión 2026-10-27. Vigentes desde la fecha de su publicación. Al crear una cuenta o contratar un plan, aceptas estos términos.

1.1 Quiénes somos. INNOGATE SpA, RUT 78.352.708-1, Av. Nueva Providencia 1881, oficina 1201, Providencia, Santiago (domicilio legal: la operación es en línea y no hay atención presencial), contacto contacto@innogatechile.cl y +56 9 2968 0715, vende los productos de la tienda, los planes del Club 24/7 y las visitas, administra los puntos y los niveles, te factura y responde ante ti por todo el servicio. JORVIK ENERGY SpA, RUT 78.261.022-8, giro servicios de obras eléctricas, con casa matriz en la misma dirección y el mismo contacto, es una empresa distinta, del mismo grupo: presta las visitas del plan por encargo de INNOGATE (y le factura a INNOGATE, no a ti) y cotiza, ejecuta y factura directamente las instalaciones y obras por cotización. Cada cotización y cada documento tributario indica qué empresa lo emite. Para contratar debes ser mayor de 18 años y tener capacidad legal; si contratas a nombre de una empresa, declaras tener facultades para representarla. Si contratas para tu propio uso, incluso como empresa o condominio, te protege la Ley N° 19.496.

1.2 Planes y precios. El plan anual es el principal: pagas 10 meses del valor mensual y recibes 12 de servicio (en Esencial pagas $178.381 con IVA por 12 meses, lo que equivale a $14.865 al mes). Los precios incluyen IVA; a las empresas se les muestra además el valor neto y el IVA (19 %). El plan mensual existe solo para Esencial y Hogar Plus, y las visitas preventivas incluidas son solo del plan anual.

Plan	Mensual con IVA	Anual neto	Anual con IVA	Visitas preventivas al año (solo anual)
Esencial	$17.838	$149.900	$178.381	2
Hogar Plus	$26.179	$219.990	$261.788	3
Empresa	No tiene plan mensual	$750.000	$892.500	6
Empresa Plus	No tiene plan mensual	$950.000	$1.130.500	8

Los valores mensuales netos son $14.990 (Esencial) y $21.999 (Hogar Plus).

1.3 Contratación y confirmación. Contratas en el sitio con tu cuenta y aceptas estos términos marcando un casillero. Te enviamos por correo una confirmación escrita con el plan, el precio, lo que incluye, la renovación, cómo cancelar, el aviso de que el plan no tiene retracto y una copia íntegra de estos términos, también en PDF adjunto. Mientras el pago en línea no esté habilitado, pides el plan desde el sitio, coordinamos el pago por transferencia por WhatsApp y, al confirmar el pago, activamos el plan y te enviamos esa confirmación. Desde ahí lo ves en Mi cuenta, con el botón para cancelar.

1.4 Pago y renovación. Con el pago en línea, el plan se renueva solo cada mes o cada año, según elijas, con la tarjeta que registraste en Flow (nosotros no guardamos sus datos); la renovación automática exige tu aceptación expresa al contratar. Mientras el pago en línea no esté habilitado, el plan se paga por transferencia, no se renueva solo y termina al final del período pagado; si quieres seguir, coordinamos el nuevo pago por WhatsApp. Al menos 30 días antes de cada renovación anual (o del término, si pagaste por transferencia) te enviamos un

correo con el precio (con IVA; a las empresas, neto más IVA), la fecha del cobro y cómo cancelar. El precio no cambia durante el período pagado. Puedes cancelar antes del cobro, sin costo, desde Mi cuenta, y tu plan sigue activo hasta el final del período pagado. Si no te enviamos ese aviso con 30 días de anticipación, puedes pedir el reembolso completo de esa renovación. En los planes mensuales, cada cobro llega con su comprobante.

Si un cobro falla, Flow lo reintenta; mientras esté pendiente no se acreditan bonos y tus puntos no se pierden. Si sigue impago, te avisamos por correo a los 10 días y a los 20 días y, si a los 30 días desde la fecha de pago sigue impago, suspendemos las visitas, la atención prioritaria, la acumulación y el canje de PTS y los descuentos del plan. Tus PTS ya ganados no se pierden y, al regularizar el pago, se reactiva todo.

1.5 Cambio de plan. Si subes de plan, se activa cuando Flow confirma el cobro; si bajas, se aplica desde el siguiente cobro. Conservas tus puntos y tu nivel; si tu saldo supera el nuevo máximo, conservas todos tus PTS y no sumas más hasta bajar de ese máximo. Cambiar de plan no da derecho a devolución de lo pagado por el plan anterior; los planes no tienen derecho de retracto (cláusula 1.7).

1.6 Cancelación. Puedes cancelar cuando quieras con un botón en Mi cuenta, sin llamadas ni trámites presenciales, sin multas y sin cobros posteriores. Tu plan sigue activo con todos sus beneficios hasta el final del período ya pagado; no se devuelven períodos ya iniciados ni dinero por cancelar, sin perjuicio de lo que establezca la ley (cláusula 1.7). Conservas tus puntos hasta su vencimiento (cláusula 2.6). Si cancelas porque un cambio de estos términos te perjudica, se aplica la cláusula 1.8.

1.7 Sin derecho de retracto en los planes. El plan del Club es un servicio que parte con todos sus beneficios desde el primer día de contratado: visitas preventivas, descuentos, puntos y atención. Por eso, de acuerdo con la Ley N° 19.496, los planes no tienen derecho de retracto, y te lo informamos de forma destacada antes de que contrates y pagues y de nuevo en la confirmación escrita que recibes por correo. Puedes cancelar cuando quieras desde Mi cuenta (cláusula 1.6): el plan sigue activo hasta el final del período pagado y no hay devolución de dinero por cancelarlo. Las visitas incluidas se coordinan con agendamiento, con unos 10 días de anticipación; si no podemos asistir, reagendamos contigo con prioridad (cláusula 3.4). Los productos de la tienda sí tienen retracto: 10 días corridos desde la recepción (cláusula 4.5).

1.8 Cambios en estos términos. Si cambiamos estos términos o las bases de puntos y niveles, avisamos por correo a cada cliente con al menos 30 días de anticipación. El cambio rige solo hacia adelante y no reduce los puntos ni los premios ya ganados. Si el cambio te perjudica, puedes cancelar tu plan; en ese caso conservas los mismos beneficios de tu plan, bajo los términos anteriores, hasta el término del período ya pagado. No hay reembolso del período pagado ni de los beneficios no usados (por ejemplo, visitas o bonos no usados). Lee estos términos antes de contratar.

1.9 Promociones. Las promociones por plan o por nivel informan su descripción, vigencia, cupos y condiciones antes de que las uses y no cambian las reglas de estos términos. Las de la tienda se rigen además por la cláusula 4.11.

2. Bases del programa de puntos (PTS) y niveles

2.1 Qué son los puntos. Los puntos (PTS) son un beneficio del Club que se usa como descuento en productos, hasta el límite de cada producto. No son dinero ni se canjean por dinero. El descuento disponible se muestra en pesos en la tienda cuando corresponde (cláusula 2.4).

2.2 Cómo se ganan. Ganas PTS en tus compras de productos pagadas y confirmadas. Cuántos PTS ganas depende del producto y de tu plan: Esencial ×1, Hogar Plus ×1,5, Empresa ×2 y Empresa Plus ×2; sin plan ×0,5. Los PTS de cada compra se redondean hacia abajo a múltiplos de 100 (por ejemplo, 7.103 PTS se abonan como

7.100; una compra que no llega a 100 PTS no suma). Te informamos los PTS de cada compra en tu documento de compra, por correo y en Mi cuenta, una vez confirmado el pago, y quedan fijos desde que pagas. Si hay una devolución o una nota de crédito, se descuentan los PTS de esa compra.

2.3 Bonos.

- Registro gratis: 10.000 PTS que recibes al verificar tu correo (con el enlace de un solo uso que te enviamos) o con tu primera compra pagada, con vigencia de 30 días desde que se entregan y multiplicador ×0,5. Hay un bono por correo, por teléfono y, en empresas, por RUT.
- Bienvenida del plan anual: Esencial 30.000 PTS, Hogar Plus 35.000, Empresa 100.000 y Empresa Plus 135.000. Se entrega completo, de una vez, a los 10 días hábiles de contratar el plan.
- Bienvenida del plan mensual: 10.000 PTS (Esencial) y 12.000 PTS (Hogar Plus) en la tercera cuota.
- Renovación del plan anual: 50 % del bono de bienvenida.
- Bono por compras, solo para miembros con plan: cuentan las compras desde $60.000 netos y un documento es una compra. Recibes 10.000 PTS en la primera compra y, cada 3 compras, el 3 % de esas compras con un máximo de 30.000 PTS. El tope anual de este bono es 90.000 PTS.
- Invitar a un amigo: cuando tu invitado contrata un plan anual, quien invita recibe 20.000 PTS (Esencial), 25.000 (Hogar Plus), 40.000 (Empresa) o 52.000 (Empresa Plus), según el plan que contrate tu invitado, y el invitado recibe 10.000, 10.000, 15.000 y 15.000 PTS respectivamente. Hasta 5 invitados al año; los bonos se pagan a los 10 días hábiles.

2.4 Cómo se canjean. Como descuento en la factura o boleta de la compra, desde tu primera compra y sin compra mínima. Como las ventas se cierran por WhatsApp, la cotización escrita que recibes antes de pagar indica el descuento que usarás y el total a pagar. Se aplica al precio neto y el IVA se calcula sobre el precio ya rebajado. Cada producto tiene su límite de descuento, que nunca supera un porcentaje de su precio (Esencial, Hogar Plus y sin plan 6 %; Empresa 7 %; Empresa Plus 8 %; en productos sobre $3.000.000, 6 %). Tu saldo se reparte en toda la tienda y tú decides en cada compra si usas tus puntos. El descuento se muestra en pesos con IVA incluido, como "Con tus puntos pagas $X, IVA incluido", con el monto real de cada producto según tu saldo actual y antes de pagar; si ese monto es muy bajo, puede no mostrarse. Algunos productos no admiten descuento con puntos, y así se indica en la tienda y en la cotización. Lo que vale para el pago es lo que diga la cotización escrita, que mantiene el descuento durante su vigencia. Los servicios solo se pagan con puntos en una promoción vigente, con su código y condiciones.

2.5 Saldo máximo. Sin plan 25.000 PTS; Esencial 100.000; Hogar Plus 150.000; Empresa 300.000; Empresa Plus 400.000. Si un abono (premio de nivel, bono o compra) no cabe en tu saldo máximo, la parte que no cabe queda en reserva y se abona, en el orden en que la ganaste, cuando haya espacio, por ejemplo al usar tus PTS. Los PTS en reserva los ves en Mi cuenta y vencen según la cláusula 2.6.

2.6 Vencimiento. Cada PTS vence a los 12 meses desde que se abonó a tu saldo y se puede usar (los PTS en reserva cuentan desde que se abonan, y los bonos y premios que se liberan más tarde, desde el día en que se liberan); los del bono de registro vencen a los 30 días de entregados. Te avisamos 30 y 7 días antes del vencimiento, por correo y en Mi cuenta, donde ves la fecha junto a tu saldo; los PTS de registro tienen un solo aviso, 7 días antes. Al canjear se usan primero los más antiguos. Los PTS que queden en reserva por falta de espacio en tu saldo vencen a los 12 meses de entrar en reserva, si hasta entonces no se pudieron abonar; lo ves en tus movimientos de Mi cuenta. Si cancelas tu plan, conservas tus PTS hasta su vencimiento.

2.7 Otras reglas. Los PTS no se transfieren entre cuentas. Si detectamos un uso fraudulento, podemos anular los PTS obtenidos así; te avisamos por correo con el motivo y puedes responder dentro de 10 días antes de que la anulación quede firme. Si una devolución anula puntos que ya usaste, tu saldo queda negativo: la diferencia se descuenta de tus próximos puntos, nunca se cobra dinero ni se retiene tu reembolso y, si no vuelves a comprar, se extingue a los 12 meses.

2.8 Niveles por compras. Tu nivel depende de las compras de productos que has acumulado, a precio neto de lista y descontando lo devuelto. Una factura o boleta con varios productos cuenta como una sola compra.

2.9 Premios de los niveles.

Nivel	Compras acumuladas	Premio al llegar
Bronce	Nivel de inicio	Sin premio; es el nivel con el que empiezas
Plata	$650.000	16.000 PTS y 3 % de descuento en la mano de obra de instalaciones
Oro	$1.200.000	20.000 PTS y 5 % de descuento en la mano de obra de instalaciones
Platino I	$2.000.000	25.000 PTS y 8 % de descuento en la mano de obra de instalaciones
Platino II	$3.200.000	32.000 PTS y 8 % de descuento en la mano de obra de instalaciones
Platino III	$4.800.000	40.000 PTS y 8 % de descuento en la mano de obra de instalaciones
Platino IV	$6.800.000	50.000 PTS y 8 % de descuento en la mano de obra de instalaciones
Platino V	$9.990.000	65.000 PTS y 8 % de descuento en la mano de obra de instalaciones
Platino VI	$16.400.000	100.000 PTS y 8 % de descuento en la mano de obra de instalaciones

Si en el ciclo para llegar a un nivel tus compras superan $3.000.000 netos, el premio incluye además una visita técnica o mantención sin costo en la Región Metropolitana. Después de Platino VI mantienes el nivel Platino y los beneficios de tu plan. Mantienes tu nivel mientras tu plan esté activo y tus compras de los últimos 12 meses sumen al menos $600.000; si no, bajas un nivel. Los premios de nivel y el bono por compras se pueden usar a los 15 días corridos de ganarlos (los 10 días corridos de retracto de los productos, contados desde su recepción, más un margen de despacho). Si en ese tiempo devuelves la compra o ejerces tu retracto, se anulan los premios de nivel y el bono por compras que dependían de ella y que aún no podías usar (y, si no lo usaste, el cupón de visita sin costo). Lo que ya pudiste usar no se reduce.

2.10 Cambios o término del programa. Los cambios se avisan como indica la cláusula 1.8. Si el programa termina, te avisamos por correo con al menos 90 días de anticipación y puedes canjear tus puntos en ese plazo.

3. Visitas técnicas, atención 24/7 e instalaciones

3.1 Quién presta el servicio. INNOGATE vende el plan y las visitas, te factura, agenda las visitas y administra tu plan. JORVIK ENERGY SpA presta las visitas por encargo de INNOGATE y le factura a INNOGATE; las instalaciones y obras por cotización las cotiza, ejecuta y factura directamente JORVIK ENERGY SpA (cláusula 3.7). En ambos casos INNOGATE responde ante ti por el servicio (cláusula 1.1).

3.2 Visitas preventivas incluidas. El plan anual incluye 1, 2, 6 u 8 visitas preventivas al año según el plan (cláusula 1.2); el plan mensual no incluye visitas. En cada visita un técnico hace una revisión técnica de instalaciones eléctricas y de equipos registrados en tu plan (motores de portón, barreras, cercos eléctricos, paneles solares y generadores), con mano de obra, limpieza, ajustes y prueba de funcionamiento; en las cámaras y los equipos electrónicos, que no tienen mantención, la visita es una revisión. "Equipos registrados" son los que

indicaste al contratar o nos informaste después. La visita revisa tus equipos en ese momento y no asegura que no fallen después (cláusula 7).

Las visitas incluidas no tienen costo en la Región Metropolitana; fuera de ella se cobra traslado: para personas, con IVA incluido, $595 por km ida y vuelta (mínimo $29.750) y viático de $47.600 por técnico y noche; para empresas, los mismos valores netos ($500 por km, mínimo $25.000 y viático de $40.000 por técnico y noche) más IVA. Te informamos el valor total antes de agendar.

Agenda tus visitas escribiéndonos por WhatsApp o a contacto@innogatechile.cl; te confirmamos fecha y horario. No hay calendario fijo, las visitas vencen a los 12 meses del plan y las no usadas no se acumulan. Los repuestos y los equipos nuevos no están incluidos y se cobran aparte.

3.3 Visitas adicionales. Valor de lista en la Región Metropolitana: desde $49.980 con IVA para personas y desde $42.000 + IVA para empresas, según el equipo (es el precio de lista: el descuento de tu plan baja ese valor); el valor exacto se informa antes de agendar y se paga al agendar. El descuento de tu plan (10 % Esencial, 20 % Hogar Plus, 40 % Empresa y Empresa Plus) rige solo en las dos primeras visitas adicionales de cada año; desde la tercera se cobra la tarifa completa, sin excepción. No incluye el traslado fuera de la Región Metropolitana.

3.4 Agendar, cambiar y reagendar. Las visitas se agendan según la disponibilidad de los técnicos. Si no puedes recibirnos, avísanos con al menos 24 horas y la reagendamos sin costo, hasta 2 veces por visita. Si el técnico no puede asistir, reagendamos con prioridad. Si no avisas y no hay nadie en el lugar, la visita se reagenda una vez; desde la siguiente se cobra el traslado, que informamos y acreditamos antes de cobrarlo y se cobra solo por su costo efectivo. Una visita realizada no se devuelve. Al agendar te avisamos que compartiremos tu nombre, contacto y dirección con JORVIK ENERGY SpA para ejecutarla.

3.5 Si no quedaste conforme. Si no quedaste conforme, escríbenos a contacto@innogatechile.cl dentro de 30 días hábiles desde que terminó el servicio; revisamos tu caso y te proponemos una solución (corregir, reparar o reajustar el trabajo). Los materiales instalados no se retiran ni se devuelven, porque el precio del servicio incluye materiales. Si un material tiene una falla de fabricación, rige la garantía legal (cláusula 4.4). Esto no limita tus derechos legales (cláusula 7).

3.6 Atención 24/7. Atención 24/7 por WhatsApp (asistente automático) y por teléfono con técnicos de JORVIK ENERGY SpA, todos los días, en la Región Metropolitana. Es una línea de atención y coordinación: se coordina y se cobra siempre, seas socio o no, y no tiene un tiempo de llegada garantizado. No incluye la recepción de señales de alarmas de los clientes. Ante un delito o un riesgo para las personas, llama a Carabineros (133), Bomberos (132) o ambulancia (131). Las solicitudes se agendan por orden de prioridad según el plan (Empresa Plus, Empresa, Hogar Plus, Esencial y después clientes sin plan). Antes de agendar te informamos el horario estimado y el valor; los planes con prioridad alta tienen tarifa preferente.

3.7 Instalaciones y obras. Las cotiza, ejecuta y factura JORVIK ENERGY SpA, por obra, según los materiales, el transporte y la mano de obra. La cotización indica alcance, precio, plazo, forma de pago y garantía; vale 15 días corridos, con un anticipo del 50 % al aceptarla y el saldo al término del trabajo. Tu nivel del Club da un descuento solo sobre la mano de obra, no sobre materiales ni transporte, y consta en la cotización. Cualquier otro descuento por instalación lo otorga JORVIK ENERGY SpA en su cotización, no se publica y solo vale si consta por escrito en ella (cláusula 4.12). Las instalaciones eléctricas las ejecuta personal autorizado y se hacen las declaraciones que correspondan ante la SEC. Si pides instalar o poner en marcha un producto comprado a distancia antes de que termine tu plazo de retracto, lo dejamos por escrito y se aplican las cláusulas 4.5 y 4.10.

3.8 Garantía de los trabajos. Los trabajos de instalación y mantención tienen garantía de 6 meses sobre la mano de obra desde la entrega, que consta por escrito en la cotización o en el informe del trabajo. No cubre mal

uso, golpes, humedad, cortes de energía ni intervención de terceros. Los equipos tienen la garantía legal de 6 meses y, si corresponde, la del fabricante (cláusulas 4.4 y 4.9). El plazo de la garantía de los trabajos y la garantía legal de los equipos constan por escrito en la cotización que recibes antes de pagar y en el documento que recibes al terminar el trabajo.

3.9 Condiciones para prestar el servicio. *a) Seguridad del lugar.* El lugar debe permitir trabajar con seguridad: acceso despejado, energía disponible y sin riesgo para las personas. Si el técnico comprueba que no se cumple, puede suspender el trabajo y lo reagendamos sin costo cuando se cumpla; si no es posible acordar una nueva fecha, el servicio se cancela y te devolvemos lo pagado por la parte no prestada. *b) Fuerza mayor.* Si por lluvia fuerte, corte de energía, sismo u otra situación de fuerza mayor no se puede prestar el servicio, lo reagendamos sin costo. *c) Trabajos adicionales.* Si hacen falta labores o materiales que no estaban en la cotización, te enviamos un presupuesto antes y no los ejecutamos sin tu aceptación escrita (WhatsApp o correo); si no los aceptas y el trabajo no puede continuar, lo terminamos de común acuerdo y te devolvemos lo pagado en proporción a lo no realizado. *d) Dirección o contacto errados.* Si no podemos llegar por errores en la dirección o en los datos de contacto, la visita se reagenda cuando los corrijas.

4. Compras por cotización, envíos, devoluciones y garantía

4.1 Cómo se compra. Los productos se venden por cotización formal, que te enviamos por escrito, por el mismo medio por el que nos contactaste (correo o WhatsApp); las cotizaciones y los documentos formales se envían en PDF. Indica la razón social y el RUT de quien vende, el producto (marca y modelo), el precio con IVA, el despacho, el descuento por puntos si corresponde, el total a pagar, el plazo de entrega, la garantía legal de 6 meses, el derecho de retracto y sus exclusiones y la vigencia: 72 horas en productos de catálogo y 15 días corridos en instalaciones y proyectos (cláusula 3.7). Antes de cerrar la compra confirmamos con el proveedor la disponibilidad y el precio; si corrige un error de precio, te lo informamos antes de que pagues y decides si sigues. Una vez pagada la compra, no cobramos diferencias. Cuando pagas con el link de pago de Flow que te enviamos, aceptas la cotización; con ella recibes el enlace a estas políticas y a la política de privacidad.

Pago: en un producto de catálogo pagas el 100 % antes de que pidamos el producto (no hay crédito ni pago parcial); en instalaciones y proyectos, anticipo del 50 % y saldo al término (cláusula 3.7). Medios: transferencia bancaria y, cuando esté habilitado, tarjeta de crédito o débito mediante Flow. Al pagar bloqueamos los puntos que uses, confirmamos la disponibilidad, pedimos el producto al proveedor y te enviamos por correo la confirmación escrita con la copia íntegra del contrato (el detalle de tu compra, la cotización que aceptaste y estas políticas, también en PDF adjunto) y el detalle de tu derecho de retracto. Si no la recibes el mismo día, escríbenos a contacto@innogatechile.cl. Antes de pagar puedes guardar o imprimir estas políticas y la cotización.

Entrega: la entrega se coordina contigo. El plazo de tu pedido es el que consta por escrito en la cotización que aceptaste, antes de que pagues; ese es el plazo que nos obliga. Como estimación, los productos con disponibilidad inmediata del proveedor se entregan entre 24 y 72 horas hábiles desde el pago confirmado, según la distancia y el despacho; esta estimación no reemplaza el plazo de la cotización. Si necesitas otra fecha (por ejemplo, dentro de 15 o 30 días), la fijamos juntos en la cotización. En productos a pedido o de importación, el plazo es el que informe la cotización y tú lo aceptas por escrito antes de pagar. El plazo se cuenta desde que el pago está acreditado y tenemos tus datos de entrega completos y correctos (nombre, dirección, comuna y teléfono de contacto). Los días hábiles son de lunes a viernes, excluidos los feriados.

Si el plazo no se cumple, o si INNOGATE anula la compra, escríbenos a contacto@innogatechile.cl: anulamos la compra y recibes el 100 % de lo pagado, incluido el despacho, y tus puntos. Si necesitamos cambiar la fecha

informada, te avisamos por escrito antes de que venza e indicamos la nueva fecha; tú decides si esperas esa fecha o anulas la compra con la devolución del 100 %. No cobramos por la anulación que se origina en un atraso nuestro. Los hechos de fuerza mayor o caso fortuito (por ejemplo, paros del transporte, cortes de caminos, emergencias o fallas del proveedor ajenas a nosotros) pueden mover el plazo; en ese caso te avisamos apenas los conozcamos y mantienes siempre el derecho a anular con devolución íntegra. Al recibir el producto, revisa que el embalaje y el producto lleguen en buen estado y deja constancia de cualquier daño en la guía o comprobante del courier, o escríbenos dentro de las 48 horas siguientes. Si nadie recibe en la dirección indicada, reprogramamos la entrega contigo; el despacho adicional que se origine por una dirección errónea o por ausencia de quien recibe lo cotizamos antes de repetirlo.

Para evitar fraudes podemos verificar la identidad de quien paga y el origen del pago. Si en 3 días hábiles no logramos contactarte o validar el pago, no despachamos el pedido, te avisamos y te devolvemos el 100 % de lo pagado y tus puntos; esto no limita tu derecho de retracto.

4.2 Envío y recepción. El precio publicado es el del producto, con IVA, sin despacho. El despacho no está incluido: se cotiza según la comuna, el peso y el volumen, se muestra desglosado antes de que pagues y se cobra al valor que nos cobra el transportista, sin recargo. El vendedor te informa ese valor por escrito en la cotización, antes de pagar; si no lo aceptas, no pagas y no se te cobra nada. Única excepción: el despacho está incluido en compras con instalación, es decir, cuando compras el producto junto con su instalación por JORVIK ENERGY SpA en la misma cotización (recibes dos documentos: la cotización de productos de INNOGATE SpA y la de instalación de JORVIK ENERGY SpA, cláusula 3.7). Las opciones son courier, entrega propia en Santiago, envío del proveedor o retiro coordinado, con cobertura de Valparaíso a Los Ríos (fuera de esa zona cotizamos antes de pagar). En productos pesados o voluminosos (generadores, barreras, bolardos) y en los que instalamos nosotros, el envío es con transporte de carga o entrega coordinada en obra; la cotización indica el flete y lo que necesitas en el lugar (acceso para camión, medios de descarga).

INNOGATE opera en línea: no tenemos oficina de atención ni de entrega de productos. Entregamos en la dirección que indiques, a ti o a quien autorices, y registramos nombre y RUT de quien recibe; si no hay nadie, hacemos un segundo intento sin costo y los siguientes tienen un costo que te informamos antes. El producto viaja por cuenta y riesgo de INNOGATE hasta que lo recibes. Revisa el producto al recibirlo y avísanos de inmediato, o dentro de 24 horas, con fotos; si puedes, envía las fotos al momento de recibirlo. Te enviamos el seguimiento por WhatsApp o correo.

4.3 Facturas y boletas. Se emiten según tu compra. Para factura necesitamos RUT, razón social y giro.

4.4 Garantía legal (productos con falla). Si un producto nuevo presenta una falla, dentro de los 6 meses siguientes a su recepción puedes elegir entre su reparación gratuita, su cambio o la devolución de lo pagado (arts. 20 y 21 de la Ley N° 19.496). Son derechos irrenunciables. Basta tu documento de compra y una descripción de la falla: no necesitas conservar la caja y puedes abrir el producto para probarlo. Si el producto se pierde en el transporte o llega dañado, lo reponemos o te devolvemos lo pagado, a tu elección, sin que reclames al transportista; avisar después de las 24 horas de la cláusula 4.2 no te quita estos derechos. Tu plan del Club no reemplaza ni reduce esta garantía. La garantía legal no aparece en cada ficha de producto: te la informamos por escrito en la cotización antes de pagar, en la confirmación posterior al pago y en esta cláusula, que puedes consultar en cualquier momento en el pie de página del sitio ("Compras, devoluciones y garantía").

INNOGATE tramita tu garantía de principio a fin: nos escribes a contacto@innogatechile.cl y gestionamos el caso con el fabricante o el distribuidor. En cámaras, grabadores, motores, tableros y otros equipos electrónicos y en generadores, un técnico verifica la falla antes de decidir; si hace falta, retiramos el producto (cláusula 4.7). Te damos el resultado por escrito, con fotos o el informe técnico, dentro de 5 días hábiles desde que recibimos el

producto. Si procede una reparación o reposición, su plazo es adicional y depende del fabricante o del distribuidor: te informamos la fecha estimada apenas la conozcamos, sin prometer plazos que ellos no han confirmado (si el equipo pasa por el proveedor, hasta 10 días hábiles adicionales desde su respuesta). Si tras la reparación vuelve a fallar, puedes elegir entre cambio o devolución. Si la causa fue un uso indebido, te lo explicamos por escrito, con las pruebas. La garantía del fabricante: cláusula 4.9.

4.5 Derecho de retracto (compras a distancia). Si compraste por internet o por otro medio a distancia, puedes retractarte dentro de los 10 días corridos siguientes a la recepción del producto, de acuerdo con la Ley N° 19.496. Se excluyen los bienes hechos a medida o configurados para ti, los que por haberse instalado o puesto en marcha más allá de su inspección ya no pueden venderse como nuevos (por ejemplo, un generador instalado o puesto en marcha) y los demás casos que establece la ley; esto no afecta tu garantía legal. Para retractarte escríbenos a contacto@innogatechile.cl o por WhatsApp. Te informamos este derecho y sus exclusiones por escrito, de forma destacada y antes de que pagues, en la cotización; lo repetimos en la confirmación que recibes después del pago y en esta cláusula.

Debes devolver el producto sin deterioro causado por ti, con su embalaje original, etiquetas, certificado de garantía y manuales sin daños y la caja en buen estado. Si cumples, te devolvemos el 100 % del precio pagado y del despacho cobrado, por el mismo medio de pago, a la brevedad y como máximo dentro de 45 días desde tu aviso. Si faltan o están dañados esos elementos, se descuenta su valor, informado antes en la cotización, de acuerdo con el art. 3 bis de la Ley N° 19.496; no retenemos otros gastos ni nos negamos a devolverte el dinero por esos faltantes. El costo del retiro, si lo hay, te lo informamos antes. Mientras el producto no haya sido despachado, puedes cancelar la compra sin costo y recibes el 100 %. Se anulan los puntos ganados en esa compra y se te reabonan los que usaste como descuento; si tu saldo está en el máximo de tu plan, lo que no cabe queda en reserva y se abona cuando haya espacio (cláusula 2.5).

4.6 Cambio de opinión. No hacemos devoluciones por cambio de opinión fuera del retracto legal (cláusula 4.5). Tampoco se devuelve el dinero del plan por cambio de opinión ni por cancelarlo (cláusula 1.7).

4.7 Cómo devolver. Escribe a contacto@innogatechile.cl con tu documento de compra y el motivo. La devolución o el cambio se hacen por courier o retiro coordinado; el costo del retiro te lo informamos antes y, si hay una falla o un error de INNOGATE, el flete lo paga INNOGATE. Cada caso queda registrado; revisamos el producto y te avisamos la decisión (garantía, cambio o devolución) en el plazo de la cláusula 4.4. En toda devolución emitimos la nota de crédito electrónica, que es el documento tributario, no un saldo a tu favor; no hay ventas a crédito ni vales. Si deja tu saldo de puntos negativo, se aplica la cláusula 2.7. Devolvemos por el mismo medio de pago que usaste y pedimos el reembolso dentro de los plazos legales (en el retracto de productos, como máximo 45 días desde tu aviso); con tarjeta, el abono se refleja según los plazos de tu banco o emisor y, si pagaste por transferencia, depositamos en una cuenta de tu titularidad cuando recibamos tus datos bancarios.

4.8 Reclamos. contacto@innogatechile.cl o +56 9 2968 0715. Acusamos recibo en 2 días hábiles y respondemos en un máximo de 10 días hábiles; cada reclamo queda registrado como un caso con número. También puedes recurrir al SERNAC (sernac.cl) y al Juzgado de Policía Local, y pedir mediación.

4.9 Garantía del fabricante y condiciones por tipo de producto. Todos los productos tienen la garantía legal de 6 meses (cláusula 4.4). La garantía del fabricante o del distribuidor se suma a ella y nunca la reemplaza ni la reduce; si dura más de 6 meses, es el plazo que tienes para ejercer tus derechos. Cuenta desde la fecha de la factura del proveedor y la tramita INNOGATE: tú nos escribes solo a nosotros. Los fabricantes suelen excluir las baterías y otros consumibles, los equipos con número de serie ilegible o con el sello roto o manipulado, y los daños por mal uso, golpes, humedad, descargas eléctricas o instalación inadecuada; esas condiciones no limitan la garantía legal por fallas de fabricación, y cada caso se evalúa por separado.

- **Generadores Halter.** Garantía del fabricante de 12 meses desde la fecha de la factura de venta o 1.000 horas de uso, lo que ocurra primero, según la póliza de Halter, para defectos de fabricación o fallas de componentes, en Chile. Avísanos apenas conozcas la falla (la póliza pide avisar al fabricante dentro de 2 días corridos) y ten a mano la placa del equipo y la lectura del horómetro; el fabricante hace el diagnóstico e informa por escrito si la falla está cubierta. La póliza no cubre mal uso, instalación o mantención hecha por terceros, desgaste normal (filtros, aceite, correas, baterías y similares), uso con menos del 30 % de la potencia nominal, desbalance de fases sobre el 10 % en cargas monofásicas, uso con soldadoras ni falta de combustible; si la visita técnica determina que la falla no es atribuible al equipo, te informamos el valor de la visita antes de agendarla. Las condiciones de la póliza (como avisar dentro de 2 días corridos o que la instalación y la mantención las haga personal autorizado) son de la garantía voluntaria y no condicionan tu garantía legal de 6 meses: si avisas más tarde o un tercero intervino el equipo, evaluamos el caso y, si la falla es de fabricación, puedes ejercer igualmente la garantía legal. Antes de instalar o poner en marcha el equipo, te informamos por escrito qué exige la póliza para mantener su garantía.
- **Motores y kits de automatización.** Se venden en kit. En la tienda, cada kit indica qué incluye y qué no incluye; lo que no figura como incluido no viene en el kit. Los kits de portón corredera incluyen 4 m de cremallera de acero y algunos kits de portón batiente no incluyen cerradura (se indica en cada kit). El kit no incluye la instalación, que cotiza y ejecuta JORVIK ENERGY SpA (cláusula 3.7), ni el despacho (cláusula 4.2).
- **Cámaras y equipos electrónicos.** Si el equipo no admite reparación, por ejemplo una cámara sellada, la garantía legal se hace efectiva con el cambio o la devolución de lo pagado, a tu elección.
- **Otras marcas.** Tienen la garantía legal de 6 meses; si el fabricante o el distribuidor otorga una garantía adicional, se informa en la cotización.

4.10 Generadores: venta por cotización y retracto. Los generadores se venden solo por cotización, que antes de que pagues te informa por escrito las condiciones del fabricante (garantía de la cláusula 4.9, plazo de entrega y flete) y muestra, junto al precio, el aviso de tu derecho de retracto. Un generador sellado, sin instalar y sin poner en marcha de forma que impida su revisión conserva tu derecho de retracto (cláusula 4.5) mientras pueda inspeccionarse; si lo instalas o lo pones en marcha más allá de una inspección de recepción antes de que termine el plazo de retracto, pierdes el retracto, no la garantía. Al entregarlo registramos fotos y la lectura del horómetro. Si quieres que JORVIK ENERGY SpA lo instale o lo ponga en marcha antes de ese plazo, lo dejamos por escrito y confirmas que conoces esa consecuencia.

4.11 Promociones y ofertas. Toda promoción u oferta informa de forma destacada, antes de que compres, sus bases (qué incluye, el descuento o beneficio, las condiciones y exclusiones, el medio de pago si aplica, cómo se accede y si se combina o no con los puntos del Club), su fecha de inicio y de término y, si es por unidades, cuántas hay (en "hasta agotar stock", el número al inicio). Salvo que diga otra cosa, vale para compras para tu uso propio o el de tu empresa y no para reventa, y puede tener un máximo de unidades por cliente o por RUT, informado en sus bases; si tu pedido lo supera, te avisamos antes de pagar y se aplica solo a las unidades permitidas. No basta depositar las bases ante un notario (artículo 35 de la Ley N° 19.496). Cumplimos la promoción en los términos publicados mientras esté vigente. Los correos promocionales indican el remitente y traen una forma simple y gratuita de pedir la baja.

4.12 Precios. Cuando un producto tiene precio publicado, se muestra en pesos chilenos con IVA incluido y, a las empresas, además el valor neto más IVA, sin tachar un precio anterior y con el mismo valor para todos los clientes, junto al aviso "Cotiza tu proyecto: el valor final consta en la cotización escrita". Si el producto admite

variantes que cambian el valor, publicamos el precio "desde" y la cotización confirma el precio final. Los productos sin precio publicado indican "Cotiza" y se cotizan por WhatsApp, igual que los generadores, las instalaciones, las obras y los proyectos. Antes de pagar siempre ves el costo total: precio, despacho y cualquier otro cargo. Los descuentos por instalación los otorga JORVIK ENERGY SpA en su propia cotización (cláusula 3.7); no se publican, no cambian el precio publicado de los productos y solo valen si constan por escrito en esa cotización, con su monto, su vigencia y si se pueden combinar con tus puntos.

4.13 Puesta en marcha de generadores. Si pides la puesta en marcha de un generador, su valor ($300.000 neto, $357.000 con IVA) te lo informamos por escrito en la cotización, antes de pagar. Consiste en dejar el generador funcionando: cargar combustible y aceite y hacer el arranque. No incluye la instalación (conexión, tablero, transferencia ni obras), que se cotiza aparte por JORVIK ENERGY SpA (cláusula 3.7). La puesta en marcha la cobra y la documenta INNOGATE SpA; JORVIK ENERGY SpA la ejecuta por encargo de INNOGATE. Si no la aceptas por escrito, no se cobra.

5. Política de privacidad

5.1 Responsable. INNOGATE SpA, RUT 78.352.708-1, Av. Nueva Providencia 1881, oficina 1201, Providencia, Santiago. Contacto para consultas y derechos: privacidad@innogatechile.cl.

5.2 Qué datos tratamos.

- Cuenta y contratación: nombre, RUT, correo, teléfono, dirección y, si corresponde, datos de tu empresa.
- Compras y facturación: cotizaciones, productos y documentos tributarios.
- Club: plan, puntos, nivel y movimientos.
- Servicio técnico: equipos registrados, dirección de instalación y solicitudes de visita y atención.
- Navegación: datos de conexión necesarios para que el sitio funcione y sea seguro.

No guardamos los datos de tu tarjeta: los procesa Flow. Tu contraseña se guarda cifrada y el sitio usa HTTPS.

5.3 Para qué los usamos.

Finalidad	Base
Crear y administrar tu cuenta; entregarte el plan, los productos y servicios	Ejecución del contrato
Cobrar y emitir documentos tributarios	Contrato y obligación legal
Administrar puntos y niveles	Ejecución del contrato
Atender consultas, reclamos y garantías	Contrato y obligación legal
Seguridad del sitio y prevención de fraude	Interés legítimo
Enviarte ofertas y novedades	Tu consentimiento, que puedes retirar cuando quieras

No tomamos decisiones que te afecten solo con tratamientos automatizados. Los niveles y premios se calculan con las reglas publicadas en las Bases.

5.4 Con quién los compartimos.

- JORVIK ENERGY SpA, solo lo necesario para ejecutar tus visitas e instalaciones, con un acuerdo de tratamiento de datos entre ambas empresas.
- Flow, para el pago.
- Proveedores de hosting, correo y mensajería (incluido WhatsApp, de Meta, si nos escribes por ahí), que tratan datos por nuestra cuenta y con contrato.
- Técnicos y transportistas, solo lo necesario para llegar a tu dirección o entregarte un producto.
- Proveedores y mayoristas de los productos, solo lo necesario para despachar tu pedido o tramitar la garantía, cuando es indispensable para cumplirlos.
- Autoridades, cuando la ley lo exige.

No vendemos tus datos. Algunos proveedores (hosting, Meta/WhatsApp, Flow y los servicios de fuentes de Google) pueden tratar datos fuera de Chile; lo hacemos solo con proveedores que ofrecen garantías adecuadas y solo con los datos necesarios.

5.5 Cuánto tiempo los guardamos. Mientras tengas una cuenta o un plan. Los documentos y datos tributarios los conservamos 6 años, como exige la normativa tributaria. Pasados esos plazos los eliminamos o los anonimizamos.

5.6 Tus derechos. Puedes pedir acceso, rectificación, supresión, oposición, bloqueo y portabilidad de tus datos, y retirar tus consentimientos, escribiendo a privacidad@innogatechile.cl. Respondemos dentro de 30 días corridos, prorrogables una vez por otros 30 si te avisamos. Tienes además derecho a no ser objeto de decisiones basadas solo en tratamientos automatizados. Si pides portabilidad, te entregamos tus datos en un formato estructurado y de uso común. Si no estás conforme, puedes reclamar ante la Agencia de Protección de Datos Personales dentro de 30 días hábiles, desde la entrada en vigencia de la Ley N° 21.719 (cláusula 5.9).

5.7 Seguridad. Usamos medidas de seguridad razonables, como cifrado de contraseñas, HTTPS y control de acceso. Si ocurre una brecha que te afecte, te avisamos y avisamos a la autoridad según la ley.

5.8 Menores. El sitio no está dirigido a menores de 18 años.

5.9 Vigencia de la Ley N° 21.719. La nueva ley de protección de datos personales entra en vigencia, según lo previsto, el 1 de diciembre de 2026; hay un proyecto de postergación en tramitación. Desde su entrada en vigencia aplicamos sus reglas y puedes acudir a la Agencia de Protección de Datos Personales.

5.10 Cambios. Si cambiamos esta política y el cambio te afecta, te avisamos por correo con al menos 30 días de anticipación.

6. Cookies

Usamos solo cookies necesarias para que el sitio funcione y para mantener tu sesión, y el almacenamiento local de tu navegador para recordar el carrito de la tienda. No usamos cookies de analítica ni de publicidad. Las páginas cargan tipografías desde Google Fonts, por lo que Google puede recibir tu dirección IP al abrirlas. Si en el futuro las usáramos, solo se activarán si las aceptas, y podrás cambiar tu elección cuando quieras. Puedes bloquear las cookies desde tu navegador, aunque algunas funciones podrían dejar de funcionar.

7. Aviso legal, reclamos y contacto

- **Titular del sitio:** INNOGATE SpA, RUT 78.352.708-1, Grupo Jorvik. Instalaciones, obras y servicios técnicos del plan: JORVIK ENERGY SpA, RUT 78.261.022-8, empresa distinta del mismo grupo (domicilio, giro y contacto en la cláusula 1.1). Emergencias 24/7: +56 9 7180 2904 y +56 9 8883 6576.
- Representante legal de INNOGATE SpA y de JORVIK ENERGY SpA: Jorge Andrés Cuevas Muñoz.
- **Propiedad intelectual:** los textos, logos y diseños del sitio pertenecen a INNOGATE SpA o a sus titulares y no pueden usarse sin autorización. Las marcas de terceros pertenecen a sus dueños y se mencionan solo para identificar los productos.
- **Reclamos:** cláusula 4.8.
- **Uso de los equipos y alcance del servicio:** el uso de cámaras y otros equipos es responsabilidad de quien los usa y debe respetar la privacidad y las normas de protección de datos. Ningún sistema garantiza que no habrá siniestros. Nuestras visitas y trabajos son servicios técnicos que prestamos con la diligencia debida: revisamos el estado de tus equipos en el momento de la visita, pero no podemos asegurar que no fallen después ni que no ocurran robos, incendios u otros siniestros. INNOGATE y JORVIK ENERGY SpA no somos aseguradoras y el servicio no incluye la recepción de señales de alarmas. Esto no limita tu garantía legal, tu derecho a que repitamos el trabajo o te devolvamos lo que establezca la ley si el servicio quedó mal (artículo 41 de la Ley N° 19.496), ni tu derecho a ser indemnizado cuando la ley lo permite.
- **Cambios:** publicamos aquí la versión vigente con su fecha y puedes pedir por escrito a contacto@innogatechile.cl las versiones anteriores que estuvieron vigentes cuando contrataste. Los cambios se avisan según la cláusula 1.8 y no afectan compras ya hechas. Estas políticas no limitan los derechos que la Ley N° 19.496 reconoce a los consumidores.
- **Ley aplicable:** las leyes de Chile.