



## **SOLICITUD DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE VTR**

### **1. CONTRATO.**

1.1. Por el presente documento, el Suscriptor individualizado en el Formulario de Solicitud de Servicio ("Suscriptor") solicita a VTR Banda Ancha (Chile) S.A., RUT 96.787.750-6 ("VTR") los servicios indicados en dicho Formulario.

1.2. El Suscriptor podrá consultar en el sitio web de VTR ([www.vtr.com](http://www.vtr.com)) referencias acerca de la factibilidad técnica y operativa de proveer los servicios solicitados en su domicilio indicado en el Formulario de Solicitud de Servicio ("Domicilio").

1.3. Recibida la solicitud y verificada la pre-factibilidad en el Domicilio, VTR coordinará con el Suscriptor la fecha de la instalación, conexión y/o habilitación de los servicios solicitados y le enviará al correo electrónico que haya indicado para este efecto, una copia de esta solicitud y de las Condiciones Generales de Contratación ("CGC").

### **2. DEFINICIONES.**

El término "Servicio(s)" alude, conjuntamente, a los Servicios Principales definidos en las cláusulas siguientes que hayan sido elegidos por el Suscriptor en el Formulario de Solicitud de Servicio y/o que sean solicitados posteriormente por éste, y que VTR le suministre, y "Servicios Complementarios" se refiere a prestaciones o servicios accesorios a los Servicios Principales que VTR provee al Suscriptor que así lo solicite.

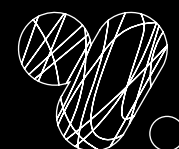
Todos los términos no definidos en el presente contrato, tendrán la definición que se les otorga en las CGC.

### **3. VIGENCIA Y DURACIÓN.**

3.1. El Contrato entrará en vigencia desde la fecha en que VTR efectúe la instalación, conexión y/o habilitación de cada Servicio solicitado por el Suscriptor, entendiéndose para estos efectos que existe un contrato por cada servicio contratado. Las condiciones de estos servicios se contienen en este documento, en las CGC y en las Condiciones de Uso, todas publicadas en [www.vtr.com](http://www.vtr.com).

3.2. La duración del Contrato y/o de cada servicio o plan comercial contratado, según corresponda, será de 12 meses contados desde su entrada en vigencia, y se renovará automática y sucesivamente a la fecha de su expiración, por períodos iguales de 12 meses cada uno, salvo que VTR comunicare al Suscriptor su intención de ponerle término, con una anticipación no inferior a 30 días respecto de la fecha de expiración, y sin perjuicio de la facultad del Suscriptor de ponerle término de acuerdo a las causales de terminación contenidas en las CGC.

3.3. VTR podrá suspender la prestación del(os) Servicio(s) en los casos debidamente acreditados de infracción del Suscriptor a las disposiciones del Contrato, las CGC, las Condiciones de Uso y/o la legislación sobre propiedad intelectual o industrial o normativa general o sectorial aplicable.



vtr.com

#### 4. SERVICIOS DE TELEVISIÓN.

4.1. El "Servicio TV Cable" consiste en el suministro de un conjunto de canales que varía en el tiempo, en virtud de los cambios introducidos por los programadores dueños de las señales o por las decisiones de VTR realizadas en ejercicio de su libertad editorial, con el objetivo de atender los intereses de la generalidad de los Suscriptores y mantener el atractivo de su oferta programática.

4.2. Los Planes Comerciales Básicos del Servicio TV Cable incluyen dos conjuntos de canales, que VTR determinará periódicamente para un determinado "Período de Validez". Este período se definirá como un período común aplicable a todos los Suscriptores (por ejemplo, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013), es decir, no se calculará como un plazo individual por Suscriptor.

Tales conjuntos se definirán del siguiente modo:

- a) Canales Fijos: aquellos que no serán excluidos de la grilla dentro del Período de Validez previamente determinado, salvo por la causal aludida en la letra a) del párrafo 4.3. siguiente.
- b) Canales Variables: aquellos que eventualmente pueden ser excluidos de la grilla durante el Período de Validez previamente determinado.

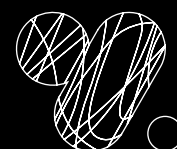
VTR informará en su página web [www.vtr.com](http://www.vtr.com) y en sus otros medios de atención, el detalle de los Canales Fijos y Variables establecidos para el Período de Validez en curso, junto con suministrar dicha información al Suscriptor al momento de contratar el Servicio TV Cable. Sin embargo, respecto de los Canales Variables, VTR no realizará publicidad en la cual se individualice tales canales, sin perjuicio de identificar el número total de canales de este tipo y/o su programación.

4.3. Sólo podrán existir exclusiones de canales por las siguientes causales:

- a) Por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados según la legislación vigente y/o imposibilidad absoluta de VTR en caso de quiebra, término de giro o ausencia del proveedor de contenido, o la declaración de la autoridad competente que disponga que la transmisión de la señal infringe la normativa chilena. Esta causal afecta tanto a los Canales Fijos como a los canales Variables.
- b) Por otro motivo: salida de un canal determinado por VTR, por un motivo distinto al caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados y/o imposibilidad absoluta de VTR por quiebra, término de giro o ausencia del proveedor de contenido. Causal que afecta sólo a los Canales Variables.

4.4. En todos los casos citados en el párrafo 4.3. anterior, VTR deberá ofrecer al Suscriptor la posibilidad de elegir entre las siguientes alternativas:

- a) Terminar su contrato sin limitación alguna ni costos adicionales (sin perjuicio de pagar los valores ya devengados), o;
- b) Cambiarse a otro plan disponible a esa fecha, o;
- c) Aceptar el ajuste ofrecido por VTR, el que podrá consistir en la entrega de una señal de reemplazo o en la rebaja del precio cobrado por el Servicio TV Cable. Esta rebaja deberá hacerse en base a algún criterio proporcional razonable, debida y oportunamente informado.



vtr.com

Si VTR no obtiene un pronunciamiento del Suscriptor respecto de las alternativas anteriores, se procederá a aplicar el ajuste ofrecido por VTR.

4.5. Durante el Período de Validez, en caso que VTR excluya alguno de los Canales Variables, deberá comunicarlo a los Suscriptores con 60 días de anticipación a la fecha en que ésta se haga efectiva -salvo que la exclusión haya sido abrupta e imprevisible o exista acto de autoridad que impida cumplir con dicho plazo-, para que el Suscriptor opte por las alternativas disponibles en el plazo de 30 días siguientes a la fecha de envío de la comunicación respectiva.

4.6. Al término del Período de Validez, VTR podrá excluir de la grilla cualquiera de los Canales Fijos. En este caso, VTR deberá comunicar a todos y cada uno de los Suscriptores los respectivos cambios, con una anticipación no inferior a 60 días al vencimiento del respectivo Período de Validez, requiriendo del consentimiento de aquellos para proceder a la exclusión de la grilla de uno o más canales de los denominados fijos. Si no obtiene el consentimiento del Suscriptor, VTR podrá dar por terminado el Servicio TV Cable y/o Contrato, sin perjuicio del derecho que le asiste al Suscriptor en conformidad con la cláusula 4.7 siguiente.

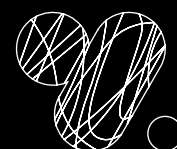
4.7. En todo caso, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 3.2. de las CGC, el Suscriptor podrá poner término al contrato o a su renovación, o cambiar el Plan Comercial Básico en cualquier momento, en la forma y con la anticipación indicada en tales cláusulas; sin costo, multa, ni evaluación anticipada de los perjuicios de ninguna naturaleza para el Suscriptor, sin perjuicio de mantenerse vigentes las obligaciones pendientes de pago para con VTR a la fecha de la terminación.

## 5. SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL.

El "Servicio de Telefonía Local" permite al Suscriptor comunicarse a través de la red pública telefónica con todos los usuarios del servicio público telefónico de su misma zona primaria. Además, permite acceder a otros servicios relacionados a la telefonía local, proporcionados por VTR o terceros (larga distancia, acceso a móviles, servicios complementarios, etc), cuya habilitación solicite el Suscriptor. De solicitar este Servicio, VTR asignará al Suscriptor una línea telefónica asociada a un número característico, la conexión de la misma a la red de VTR y la habilitación del Equipo CIU o MTA de Telefonía, o de aquellos equipos que lo reemplacen. Además el Suscriptor podrá contratar Servicios Complementarios como la habilitación de accesos, asistencia de operadora; suspensión del Servicio; traslados; cambio de número; No Publicar ni Informar ("NPNI"); corte y reposición; y visitas de diagnóstico en los términos establecidos en las CGC.

## 6. SERVICIO INTERNET.

6.1. El "Servicio Internet" consiste en el suministro del medio de acceso, enrutamiento y transporte de datos desde el Domicilio hasta un punto de intercambio de tráfico conectado a Internet. VTR proveerá el Servicio Internet conforme al Plan Comercial contratado por el Suscriptor. El Servicio Internet de VTR ha sido diseñado para un uso residencial promedio y no comercial ni lucrativo.



vtr.com

6.2. VTR podrá aplicar políticas de administración de su red y del tráfico cursado por los usuarios. Asimismo VTR podrá ejecutar modificaciones o mejoras tecnológicas en el Servicio Internet, siempre que ello no involucre costos adicionales para el Suscriptor, ni degrade la calidad del servicio comprometido de acuerdo al Plan comercial contratado. VTR informará al Suscriptor tales modificaciones o mejoras, mediante el medio más idóneo para garantizar su debido conocimiento.

## 7. OBLIGACIÓN DE PAGO.

Como contrapartida de la prestación del(los) Servicio(s), el Suscriptor deberá pagar a VTR la renta mensual y/o las demás tarifas vigentes e informadas por VTR a la fecha de inicio del suministro del(los) Servicio(s), que correspondan al Plan Comercial contratado por el Suscriptor. Salvo que expresamente se indique lo contrario en el Plan Comercial del Suscriptor, las rentas mensuales y tarifas deberán pagarse por mes anticipado, a menos que se trate de cargos variables por consumo incluidos en la Cuenta Única Telefónica, el Servicio Internet que se cobre según el consumo efectuado por el Suscriptor, los Servicios Conexos de prestación ocasional, todos los cuales serán cargados en la Cuenta del período de facturación siguiente al de su prestación.

## **CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

Estas CGC forman parte integrante del Contrato de Suministro de Servicios de VTR (el "Contrato") celebrado entre el Suscriptor y VTR, ambos individualizados en el Formulario de Solicitud de Servicio. Estas CGC se encuentran disponibles en [www.vtr.com](http://www.vtr.com) y son enviadas al Suscriptor a la dirección de correo electrónico que hubiere indicado para este efecto.

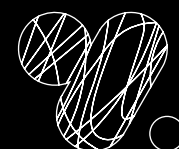
### 1. DEFINICIONES.

Los términos utilizados en el Contrato y en estas CGC tienen el significado que se les atribuye en las cláusulas del Contrato o en las siguientes definiciones:

1.1. Equipos: Se refiere conjuntamente a los equipos suministrados por VTR al Suscriptor o aquellos que éste provea en los casos autorizados por VTR, que permiten al Suscriptor recibir adecuadamente los Servicios que haya contratado.

1.2. Equipo Premium: Unidad decodificadora destinada a que el Suscriptor pueda recibir en su Domicilio los Servicios Adicionales de Programación. Tiene por objeto, asimismo, servir al Suscriptor como mecanismo de control parental, selector de canales y sintonizador. Incluye un control remoto.

1.3. Equipo CIU y MTA de Telefonía: Interfaz Telefónica Domiciliaria (respectivamente "Customer Interface Unit" y "Multimedia Terminal Adapter"). Caja o unidad electrónica y digital de propiedad de VTR que ésta instala con la finalidad de que el Suscriptor pueda establecer comunicaciones telefónicas con terceros.



vtr.com

1.4. Equipo Internet: Cable Módem y/u otro tipo de Interfaz que VTR provee al Suscriptor y/o instala en su(s) computadore(s), que permite conectarlo(s) a la red Internet. Puede consistir en una tarjeta instalada en el interior del computador, un aparato externo conectado al mismo y/u otros complementos adicionales, internos o externos al (a los) computador(es).

1.5. Cuenta: Documento de cobro en pesos, sea boleta o factura, emitido por VTR, correspondiente al uso que haga el Suscriptor de los Servicios por él contratados.

1.6. Descuento Multiservicio: Descuento que VTR otorga al Suscriptor por la contratación voluntaria para un mismo Domicilio de varios Servicios y que se mantiene mientras el Suscriptor conserve contratados los Servicios, con sus pagos al día.

1.7. Plan Comercial: Alude a las características técnicas y operacionales de los Servicios y prestaciones contratadas a VTR, así como a la estructura y nivel de las tarifas aplicables por los mismos al Suscriptor, según la opción seleccionada por éste. Las rentas mensuales y condiciones del Plan Comercial se encuentran consignadas en el Formulario de Solicitud de Servicio sin perjuicio de que con posterioridad, en los casos en que VTR ofrezca la alternativa, el Suscriptor pueda solicitar el cambio de Plan Comercial.

1.8. Valor de la Unidad de Fomento: En caso de contemplarse valores en Unidades de Fomento ("U.F."), éstos se pagarán en pesos al valor de dicha unidad a la fecha de pago efectivo. Si la U.F. fuere suprimida, se aplicará aquella unidad que la sustituya o, en su ausencia, se considerará la variación que experimenta el Índice de Precios al Consumidor ("I.P.C."), entre la fecha en que haya operado la supresión y el día de pago efectivo.

1.9. Interés Máximo Convencional: Tasa de interés equivalente al máximo convencional para operaciones no reajustables expresadas en moneda nacional, de acuerdo con la tasa correspondiente (según el plazo y el monto de la operación) que para el mes anterior a la fecha de la obligación de pago haya publicado en el Diario Oficial la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

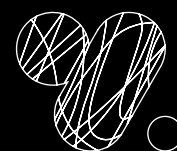
1.10. Días: Se refiere a días corridos, salvo cuando se señala lo contrario.

1.11. Reglamento Telefónico: Decreto Supremo N°425 de 27 de diciembre de 1996, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento del Servicio Público Telefónico y sus modificaciones posteriores. Se encuentra publicado en las páginas de informaciones de las guías telefónicas que VTR distribuye a sus Suscriptores.

## 2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS Y TRANSACCIONES POSTERIORES.

2.1. Los Servicios contratados por el Suscriptor son aquellos que éste ha seleccionado en el Formulario de Solicitud de Servicio.

2.2. VTR podrá habilitar otros procedimientos o vías escritas, telefónicas o electrónicas para la realización de transacciones a distancia a fin de facilitar al Suscriptor la contratación, modificación o terminación de Servicios, de Servicios Conexos o del Plan Comercial aplicable, así como la realización de otras operaciones tales como la activación y configuración de Servicios, la consulta



vtr.com

de saldos, el pago de cuentas, etc. Una vez aceptada por VTR la solicitud del Suscriptor, le enviará una confirmación escrita de la operación a la dirección de correo electrónico que hubiere indicado, junto con una copia actualizada del Formulario de Solicitud de Servicio y de las CGC.

2.3. Para realizar transacciones a distancia, VTR asignará al Suscriptor claves secretas, códigos o cualquier mecanismo físico o electrónico que permitan validar su solicitud u operación. El Suscriptor deberá mantener la debida diligencia y cuidado en la utilización de tales mecanismos, en atención a que su uso se reputará, para estos efectos, como su firma. Toda transacción o solicitud recibida que utilice estos mecanismos, se entenderá que fue realizada por el Suscriptor. Sin perjuicio de ello, el Suscriptor tiene la facultad de reclamar de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula sobre Responsabilidad. En tal caso, VTR revisará una eventual vulneración a las condiciones de administración y seguridad de las claves o mecanismos suministrados al Suscriptor.

2.4. VTR informará en sucursales, a través de sus operadoras telefónicas y/o a través del sitio web de VTR ([www.vtr.com](http://www.vtr.com)), los procedimientos o vías que ha puesto a disposición del Suscriptor para la realización de cada tipo de transacción.

### 3. VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

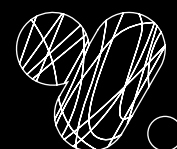
3.1. El Contrato y cada servicio o Plan Comercial contratado, entrarán en vigencia desde la fecha en la que se efectúe la conexión o habilitación de cada servicio o plan, entendiéndose para estos efectos que existe un Contrato por cada servicio contratado.

La duración del Contrato y de cada servicio o Plan Comercial contratado, será de 12 meses contados desde su entrada en vigencia y se renovará automática y sucesivamente a la fecha de su expiración, por períodos iguales de 12 meses cada uno, salvo que VTR comunicare al Suscriptor, de acuerdo con lo establecido en cláusula 2.2. de estas CGC, su intención de ponerles término, con una anticipación no inferior a 30 días respecto de la fecha de expiración.

A la fecha de expiración, VTR podrá ofrecer y el Suscriptor podrá optar por cualquiera de los Servicios o Planes Comerciales disponibles en ese momento, sujetándose su contratación a lo dispuesto en la cláusula 2 de estas CGC.

3.2. Sin embargo, el Suscriptor podrá dar término al Contrato y/o a cualquiera de los Servicios contratados en cualquier momento por medio de un aviso enviado a VTR, por cualquiera de las vías escritas, telefónicas o electrónicas habilitadas a esa fecha por VTR. En tal caso, previa comprobación de la identidad del Suscriptor, VTR pondrá término al suministro del(los) Servicio(s) dentro del plazo de 30 días desde la fecha de recepción del aviso (plazo que será sólo de 10 días en el caso del Servicio de Telefonía Local); todo ello sin perjuicio de mantenerse vigentes las obligaciones pendientes de pago para con VTR a la fecha de la terminación, según se señala a continuación.

3.3. En caso de terminación del Contrato por cualquier causal, el Suscriptor deberá pagar a VTR la renta mensual correspondiente al(los) Servicio(s), vigente al momento de la terminación, y calculada hasta el último día en que VTR le preste efectivamente el(los) Servicio(s) respectivo(s), dentro del plazo máximo que para estos efectos se establece en el párrafo 3.2. precedente. No



vtr.com

obstante la terminación del Contrato, se mantendrán vigentes las obligaciones del Suscriptor en favor de VTR que se encuentren pendientes a la fecha de terminación, como son las obligaciones de pago de rentas y cargos ya devengados, las obligaciones de mantención y restitución de los Equipos y las obligaciones y prohibiciones referentes a conexiones, usos y extensiones ilegales, sin perjuicio de la facultad del Suscriptor de reclamar respecto de cualquiera de estas obligaciones, de acuerdo a lo establecido en la cláusula de Responsabilidad.

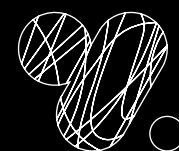
#### 4. INSTALACIONES Y EQUIPOS.

4.1. Instalación, Conexión y/o Habilitación del Servicio: Al momento de realizar la conexión y habilitación del Servicio en el Domicilio y una vez confirmada la factibilidad de proveer el Servicio contratado, el técnico de VTR determinará la ubicación adecuada de redes y equipamiento, previa indicación del Suscriptor. El funcionario de VTR entregará una Orden de Trabajo en la que conste la referida instalación y conexión. Por esta actividad, el Suscriptor pagará por una vez la "tarifa de instalación o conexión" del Servicio respectivo, vigente a la fecha de su realización.

4.2. Cambio de Dirección de Recepción: El Suscriptor podrá solicitar el cambio de Dirección de Recepción del(los) Servicio(s), dando aviso a VTR con 30 días de anticipación, plazo dentro del cual VTR estudiará la factibilidad del cambio solicitado. De existir factibilidad, VTR informará la tarifa que corresponda y el plazo en que podrá llevar a efecto el cambio. Los valores a pagar por este concepto variarán según el tarifado vigente al momento de la mudanza. VTR no responderá por la imposibilidad técnica de prestar el suministro del(los) Servicio(s) en la nueva Dirección de Recepción.

4.3. Suministro Equipamiento Técnico: Para la prestación del(los) Servicio(s), y en consideración a la estrecha vinculación existente entre la calidad de éstos y las características técnicas del equipamiento de recepción, VTR suministrará al Suscriptor uno o más Equipos, ya sea en comodato, arrendamiento o compraventa, de acuerdo con sus políticas comerciales u operativas vigentes. Los Equipos suministrados por VTR en arrendamiento y/o comodato (incluso el Equipo Premium, el Equipo Internet y/o el aparato telefónico) son de propiedad de VTR y su entrega al Suscriptor no involucrará transferencia de dominio. El Suscriptor podrá utilizar equipamiento de su propiedad para la recepción de los Servicios, el que deberá ajustarse a las condiciones técnicas informadas en el sitio web de VTR (<http://www.vtr.com>). VTR podrá suspender los Servicios suministrados al Suscriptor en caso que éste conecte Equipos o sistemas a las instalaciones de VTR, que afecten el correcto funcionamiento o la calidad de los Servicios que reciben los demás Suscriptores de VTR.

4.4. Intervenciones Técnicas: La instalación, conexión, configuración e intervención técnica del(los) Equipo(s), será determinada y efectuada exclusivamente por VTR. Las instalaciones que efectúe VTR serán sobrepuestas o adosadas en el inmueble o Domicilio del Suscriptor, o en el lugar que el técnico de VTR determine. En el evento de ser absolutamente necesario efectuar perforaciones u otras modificaciones a losas, paredes u otras formas estructurales del inmueble, ello podrá ser efectuado por personal de VTR a costo y entera responsabilidad del Suscriptor. El Suscriptor reconoce el pleno y permanente dominio de VTR sobre los materiales utilizados para



vtr.com

instalar y conectar el(los) Equipo(s), que el Suscriptor mantendrá como mero tenedor. VTR sólo será responsable del funcionamiento técnico de las redes que haya instalado e instalaciones que haya efectuado; en consecuencia la utilización por su parte de redes preexistentes en el Domicilio o materiales distintos de los homologados por VTR, será de exclusiva responsabilidad del Suscriptor. VTR responderá por los daños que ocurran sobre los bienes del Suscriptor durante la instalación de el(os) Equipo(s) que le sea imputable. El Suscriptor podrá reclamar respecto de los trabajos de instalación y conexión realizados por VTR, de acuerdo a lo establecido en la cláusula de Responsabilidad.

4.5. Equipos Adicionales: El Suscriptor podrá solicitar la instalación y habilitación de uno o más Equipos adicionales, debiendo pagar por ello una renta mensual de acuerdo a la tarifa vigente e informada por VTR al inicio de cada período mensual en que los tenga en su poder.

4.6. Actualización o eliminación de Equipos: Atendida la natural evolución tecnológica y operacional de los Servicios, VTR podrá cambiar o eliminar el uso de uno o varios de los Equipos utilizados a la fecha de suscripción del Contrato, siempre que ello no involucre costos adicionales para el Suscriptor, ni degrade la calidad del servicio comprometido, de acuerdo al Plan Comercial contratado. VTR informará al Suscriptor tales modificaciones o mejoras mediante el medio más idóneo para garantizar su debido conocimiento. El cambio de los Equipos puede consistir en la actualización de modelos o en la sustitución de los tipos de Equipos y/o de tecnologías que VTR utilice para prestar sus Servicios. Las actividades de implementación de de estas medidas que requieran una visita al Domicilio, serán coordinadas previamente con el Suscriptor.

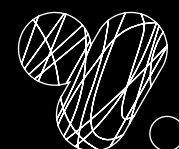
4.7. Uso y Conservación de Equipos: VTR declara que el(los) Equipo(s) suministrados al Suscriptor se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. El Suscriptor deberá utilizar el(los) Equipo(s) suministrados por VTR en comodato o arrendamiento) con estricta sujeción a las instrucciones impartidas por VTR. Queda absolutamente prohibido al Suscriptor subarrendar o prestar el(los) Equipo(s) de los que sea arrendatario o comodatario. El Suscriptor no podrá modificar o alterar el(los) Equipo(s) o sus componentes, así como la configuración y/o software(s) de operación establecidos por VTR. Los Equipos sólo podrán usarse para los fines y en las formas señaladas en el Contrato y estas CGC. La infracción de las prohibiciones precedentes facultará a VTR a dar término inmediato al Contrato.

4.8. Inspección Equipos: El Suscriptor permitirá el acceso a VTR, sus agentes, dependientes o personas especialmente designadas al efecto, a fin de inspeccionar y/o auditar las instalaciones, redes y Equipo(s) en el inmueble en que se hayan habilitado, en días y horas apropiados para ello. El acceso al inmueble será coordinado por VTR con el Suscriptor. La negativa persistente e infundada a permitir este ingreso facultará a VTR para suspender el suministro del(los) Servicio(s) de manera inmediata.

4.9. Desperfectos: En caso de desperfecto en la recepción del(los) Servicio(s), el Suscriptor deberá comunicarlo de inmediato a VTR, quien aplicará las medidas de solución que correspondan.

Las reparaciones o visitas técnica(s) necesarias en caso de desperfectos imputables al Suscriptor, estarán sujetas a un cobro separado, previamente informado por VTR. No procederá cobro alguno





vtr.com

en caso que el desperfecto sea de responsabilidad de VTR, o en caso que el Suscriptor tenga contratado el Servicio "Asistencia VTR", o su equivalente, vigente a esa fecha.

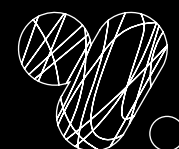
4.10. Restitución Equipos: El Suscriptor se obliga a entregar, al término del Contrato, el(los) Equipo(s) suministrado(s) por VTR en comodato o arrendamiento, en el mismo estado en que lo(s) recibió de VTR, considerándose el desgaste producido por el uso normal y legítimo del(los) mismo(s). El Suscriptor queda obligado al cuidado del(los) Equipo(s) con la máxima diligencia posible, por lo que responderá de los daños o pérdidas que lo(s) afecte(n) y que le sean imputables, aún cuando éstos sobrevengan por hurto o robo. El valor de reposición del(os) Equipo(s) y el del aparato telefónico se informará en [www.vtr.com](http://www.vtr.com). Una vez que VTR tome conocimiento del daño o la pérdida del Equipo cobrará su valor de reposición incluyendo el cargo correspondiente en la Cuenta del Suscriptor. Previa coordinación con el Suscriptor, la obligación de restitución se cumplirá permitiendo el ingreso al Domicilio del personal autorizado de VTR, que recogerá el(los) Equipo(s), quedando el Suscriptor obligado a tomar nota de su identificación personal, su Cédula de Identidad y a exigir el recibo respectivo. Para estos efectos, la desinstalación de los Equipos CIU, MTA de Telefonía y Equipo Internet sólo podrá efectuarla personal autorizado de VTR. La devolución del(los) Equipo(s) se hará exigible a partir del término del Contrato cualquiera sea su causa. En caso que el Suscriptor no devuelva el(los) Equipo(s) dentro de los 20 días corridos siguientes a la fecha en que hubiere concurrido el personal autorizado de VTR a recoger tal(es) Equipo(s), VTR le cobrará por cada día de simple retraso en su restitución, a título de multa, un 1% del valor de referencia del(os) Equipo(s). Si el Suscriptor devuelve el(los) Equipo(s), VTR restituirá el valor de reposición que se hubiere pagado.

4.11. Acciones de Terceros: En caso que un tercero en cualquier tipo de procedimiento (contencioso o no contencioso), lleve adelante una ejecución contra el Suscriptor o cualesquiera terceros notificados en el Domicilio y/o pretenda practicar embargo, caución, garantía o pida medidas precautorias que afecten el(los) Equipo(s) entregados al Suscriptor en arriendo o comodato, éste se obliga a dar inmediato aviso a VTR de dichas acciones y a ejercer, a su propia cuenta y cargo, cuantas reclamaciones y acciones fueren procedentes para acreditar el dominio de VTR sobre el(los) Equipo(s). El Suscriptor reembolsará a VTR los gastos que ésta efectúe por sus actuaciones procesales ante los órganos que procedan, cuando aquél no haya cumplido a cabalidad con las obligaciones descritas en esta cláusula.

4.12. Garantía: El(os) Equipo(s) adquiridos por el Suscriptor a VTR en virtud del Contrato o en un acto posterior, gozan de la garantía establecida en la Ley N°19.496.

## 5. PROMOCIONES, OFERTAS, DESCUENTOS Y PUBLICIDAD.

5.1. Promociones u Ofertas: Las promociones u ofertas que VTR aplique u ofrezca a los Suscriptores en general o a grupos específicos de éstos, en virtud de las cuales se disminuya el precio del(los) Servicio(s) prestado(s) o se otorguen otros Servicios sin exigir el pago de los mismos, son esencialmente transitorias y en ningún caso podrán interpretarse como modificaciones de las tarifas vigentes de VTR ni de la renta mensual pactada entre las partes, no teniendo el Suscriptor derecho a que se mantengan una vez terminado el plazo de duración de las referidas



vtr.com

promociones u ofertas. Los beneficios derivados de promociones u ofertas también expirarán según lo estipulado en cláusula 6.9 de estas CGC. Salvo declaración expresa en contrario, ningún beneficio derivado de una promoción u oferta se extenderá por un período superior a 3 meses.

5.2. Descuentos Multiservicio: Los Descuentos Multiservicio beneficiarán al Suscriptor únicamente mientras contrate y se mantenga al día en el pago de cada uno de los Servicios que dan lugar a los mismos. Si el Suscriptor renuncia a uno de los Servicios o se atrasa en su pago, la Cuenta del mes siguiente no reflejará el Descuento Multiservicio. En caso que el Suscriptor contrate más de un Servicio en diferentes fechas, se le aplicarán los Descuentos Multiservicio vigentes al momento de la contratación del nuevo Servicio.

5.3. Publicidad e Información: Se entenderá que la información que entrega VTR (ej. tarifas vigentes) ha sido informada o es "pública" si ésta se encuentra disponible en las sucursales y/o es informada al Suscriptor por las operadoras telefónicas de VTR y/o aparece en el sitio web de VTR ([www.vtr.com](http://www.vtr.com)) y/o en la revista de programación del Servicio de Televisión.

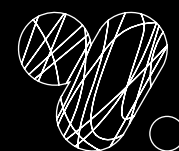
## 6. PAGO DE LOS SERVICIOS.

6.1. Aplicación: Las disposiciones de esta cláusula se aplicarán separadamente a cada Servicio contratado por el Suscriptor, de manera que, por ejemplo, si éste estuviera en mora de pagar las tarifas correspondientes a un sólo Servicio contratado, las reglas sobre intereses, suspensión o terminación se aplicarán sólo para ese Servicio, manteniéndose la vigencia del Contrato respecto de los demás Servicios contratados y en relación con los que el Suscriptor no se encuentre en mora.

6.2. Obligación de Pago: Como contrapartida de la prestación del(los) Servicio(s), el Suscriptor deberá pagar a VTR la renta mensual y/o las demás tarifas vigentes e informadas por VTR a la fecha de inicio del suministro del(los) Servicio(s), que correspondan al Plan Comercial contratado por el Suscriptor. Salvo que expresamente se indique lo contrario en el Plan Comercial del Suscriptor, en el Contrato y/o en estas CGC, las rentas mensuales y tarifas deberán pagarse por mes anticipado, a menos que se trate de cargos variables por consumo incluidos en la Cuenta Única Telefónica, el Servicio Internet que se cobre según el consumo efectuado por el Suscriptor, los Servicios Conexos (incluidos los Servicios Adicionales de Programación) de prestación ocasional, todos los cuales serán cargados en la Cuenta del período de facturación siguiente al de su prestación.

6.3. Fecha y Lugar de Pago: El Suscriptor deberá pagar las tarifas hasta la fecha de vencimiento de la Cuenta en que se cobren. El pago se efectuará en los centros de atención comercial y demás lugares que VTR habilite para el efecto. Los cobros por Servicios contenidos en cualquier Cuenta emitida por VTR se considerarán aceptados por el Suscriptor si éste no reclamare de ellos, de conformidad con lo establecido en la cláusula de Responsabilidad.

6.4. Pago con Cheque, Tarjeta o mediante Convenio: El pago efectuado mediante cheque o tarjeta de crédito sólo se entenderá realizado a la fecha en que la correspondiente institución financiera confirme a VTR la disponibilidad de fondos o crédito y la procedencia del pago. En los casos en que se suscriba un convenio de pago mediante descuento de cuenta bancaria, tarjeta de crédito



vtr.com

o liquidación de sueldo, el Suscriptor será exclusivamente responsable de verificar el oportuno e íntegro cumplimiento de esta obligación de pago por parte de la institución a la que se le encomendó dicha actividad.

6.5. Reajuste de tarifas: VTR reajustará semestralmente las rentas de sus Servicios o Planes Comerciales contratados por el Suscriptor, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor ("IPC") en el semestre inmediatamente anterior. Este reajuste se aplicará en las cuentas emitidas durante los meses febrero y agosto de cada año.

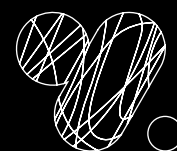
Sin embargo, las tarifas de algunos servicios anexos de telefonía local (tales como el Tramo Local, Corte y Reposición, No Publicar No Informar, etc.) que sean fijadas mediante un decreto tarifario, se reajustarán en la periodicidad y de acuerdo con los indexadores establecidos en el instrumento vigente. Mayor información sobre estos servicios estará disponible en el sitio web de VTR ([www.vtr.com](http://www.vtr.com)) y en los demás canales de atención a público.

6.6. Interés por Mora y Cobranza: El simple retardo o mora en el pago de las tarifas consignadas en cualquier Cuenta devengará el interés máximo convencional hasta el pago efectivo. Además devengará, cuando corresponda, el cargo por concepto de gastos de cobranza según la tarifa vigente de VTR a la fecha en que debió pagarse la Cuenta. Estos cobros se consignarán y cargarán en la Cuenta inmediatamente siguiente a aquella que motivó su aplicación. Las actividades relativas a la cobranza de estas deudas podrán efectuarse directamente por VTR o por terceros contratados para el efecto.

6.7. Corte de suministro por no pago: El no pago oportuno de una Cuenta dentro del plazo señalado en la misma, facultará a VTR para cortar el suministro del(los) Servicio(s), de manera automática y sin necesidad de declaración alguna a partir del día siguiente al día del vencimiento de la Cuenta respectiva. Sin perjuicio de ello, en el caso de la Cuenta Única Telefónica se aplicará lo dispuesto en la cláusula 6.12 de estas CGC.

6.8. Reposición Servicio(s): En caso que, en virtud del párrafo anterior, el Suscriptor haya sufrido el corte o suspensión del(los) Servicio(s), para obtener su reposición deberá pagar la tarifa de corte y reposición, junto con los valores adeudados debidamente reajustados por el período durante el cual se mantuvo la mora, así como los intereses y cargos por cobranza contemplados en estas CGC. Además, cuando proceda, el Suscriptor deberá pagar el monto proporcional que corresponda por los Servicios a prestarse entre la fecha de reposición y la fecha de inicio del siguiente periodo de facturación.

6.9. Término por Mora: El Contrato terminará de manera automática y sin necesidad de declaración alguna, en caso que el Suscriptor no haya pagado dos Cuentas consecutivas. En tal caso, la terminación del Contrato se producirá el día del término del mes calendario que se encontraba en curso a la fecha de vencimiento de la segunda Cuenta impaga, aplicándose en todo caso lo señalado en la cláusula 3.3. de estas CGC. No obstante, el Suscriptor podrá solicitar nuevamente la contratación de los Servicio(s) que hubieren terminado, previo pago de todos los valores adeudados, sus reajustes, intereses, gastos de cobranza y costo de reposición, en conformidad con estas CGC, caso en el cual el Suscriptor no tendrá derecho a exigir que se mantengan



vtr.com

aquellos beneficios que, producto de promociones u ofertas, se le aplicaban, ni a acceder a otras promociones u ofertas que VTR haya establecido por la contratación de Servicios en la fecha en que se produzca esta reconexión.

6.10 Pago Completo: El pago de las tarifas cobradas al Suscriptor será siempre completo, aun cuando el Suscriptor no utilice el(los) Servicio(s) o bien esté desocupado el Domicilio habilitado para su suministro. Por eso, el Suscriptor será responsable por el uso del(los) Servicio(s) y el pago de las tarifas que ello genere en favor de VTR o de terceras personas, ya sea que dicho uso se efectúe directamente por el Suscriptor o por terceros. No habrá excepciones a la presente obligación de pago por causas ajenas a la responsabilidad de VTR.

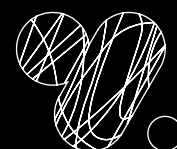
6.11. Pagos Proporcionales: Se cobrará en la primera Cuenta que se emita al Suscriptor, además de la mensualidad anticipada del respectivo mes, el monto proporcional por el(los) Servicio(s) prestado(s) entre la fecha de instalación y conexión del(los) Servicio(s) y la fecha de término del ciclo de facturación en curso.

6.12. Cuenta Única Telefónica: De acuerdo con el Reglamento Telefónico, en el caso de la Cuenta Única Telefónica se aplicarán las normas especiales que siguen. La Cuenta de VTR identificará de manera clara la Cuenta Única Telefónica, de modo que el Suscriptor pueda siempre pagar el Servicio de Telefonía Local en forma separada de los cobros por los demás Servicios. La Cuenta Única Telefónica será entregada al Suscriptor con a lo menos 10 días de anticipación a su fecha de vencimiento. Todo retardo en su pago facultará a VTR para recargar el interés máximo convencional, cuyo monto será incluido en la Cuenta Única Telefónica inmediatamente siguiente. Asimismo, su no pago oportuno dentro del plazo señalado en la Cuenta correspondiente, facultará a VTR para cortar el suministro del Servicio de Telefonía Local, previo aviso escrito con a lo menos 15 días de anticipación, dirigido al Domicilio del Suscriptor. El aviso escrito antes mencionado podrá incluirse en la misma Cuenta Única Telefónica. El corte del Servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación a través de la línea telefónica, conforme con las políticas de corte establecidas e informadas por VTR. La reposición del Servicio se efectuará dentro del plazo de un día hábil, contado desde la fecha en que se pague la Cuenta Única Telefónica insoluta. Durante el período que dure el corte del Servicio, se continuarán devengando las rentas mensuales del Plan Comercial contratado por el Suscriptor o, en su defecto, la Renta Mensual de Línea Telefónica. El corte y la reposición autorizarán a VTR para cobrar al Suscriptor el cargo correspondiente a Corte y Reposición del Servicio. El no pago de la Cuenta Única Telefónica dentro de los 120 días siguientes a la fecha de su emisión, facultará a VTR a poner término al Contrato, unilateralmente y sin necesidad de trámite ulterior alguno. En lo no expresamente regulado en este párrafo, se aplicarán las demás disposiciones contenidas en las demás disposiciones de la presente cláusula.

6.13 Factura Electrónica: El Suscriptor autoriza a VTR para que emita la Cuenta y efectúe el cobro de los Servicios contratados mediante el sistema de facturación electrónica.

## 7. RESPONSABILIDAD DE VTR.

7.1. VTR estará obligado a prestar el(los) Servicio(s) y a proveer los elementos indispensables



vtr.com

para su correcta recepción, aplicando la diligencia debida conforme a los estándares normales utilizados por la industria para este tipo de servicios y de acuerdo a los niveles de calidad y continuidad establecidos en la normativa sectorial vigente.

7.2. Asimismo, los Servicios suministrados pueden verse afectados por suspensiones o interrupciones, totales o parciales, por actos o hechos no imputables a VTR, o por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados.

La correcta recepción de los Servicios depende de la adecuada utilización de los Equipos suministrados por VTR así como de los equipos terminales de propiedad del Suscriptor. No serán imputables a VTR las deficiencias o imposibilidad de recepción del(los) Servicio(s), su falla o degradación, cuando se acredite debidamente que provienen de las características o de la aptitud de los equipos terminales de propiedad del Suscriptor, de redes o aparatos no suministrados o autorizados por VTR o de las condiciones o características de su domicilio.

Para el funcionamiento de los Servicios se requerirá de una conexión a la energía eléctrica para los Equipos, por lo que ante una falla o corte del suministro eléctrico el(los) Servicio(s) puede(n) interrumpirse o verse afectado(s).

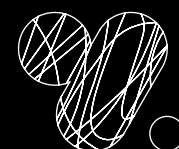
7.3. No obstante lo anterior, en caso de que el Suscriptor tenga cualquier tipo de disconformidad sobre la instalación, calidad de los servicios, cobros efectuados u otras materias que, en su opinión, signifiquen un incumplimiento de lo contratado, podrá reclamar ante VTR a través de los canales establecidos a ese efecto de acuerdo los procedimientos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones y sus Reglamentos, sin perjuicio de su facultad de interponer reclamos de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

## 8. CONEXIONES, USOS Y EXTENSIONES ILÍCITAS Y OTROS DELITOS.

8.1. Conexión Ilegal de Terceros: El Suscriptor se obliga a no tolerar ni amparar conexión ilegal alguna ni el uso y/o recepción no autorizado o abusivo de los Servicios, realizados en o desde las instalaciones bajo su tenencia y a dar aviso inmediato a VTR de cualquier conexión ilegal de que tenga noticia. El incumplimiento de esta obligación facultará a VTR para dar término inmediato al Contrato. El Suscriptor declara conocer que la interceptación, interferencia o interrupción maliciosa del(los) Servicio(s) está penada como delito con pena de presidio en la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula será sancionado, además, con una multa equivalente a 10 Unidades Tributarias Mensuales ("UTM") al valor que ésta tenga al día de pago efectivo, además de todos los gastos legales en que VTR deba incurrir con ocasión de estos hechos.

8.2. Conexión Ilegal Suscriptor: Asimismo, se sancionará con la misma multa indicada en el párrafo anterior, al Suscriptor que, una vez terminado el Contrato, se reconecte ilegalmente a las instalaciones de VTR, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o criminales que le correspondan por la referida infracción.

8.3. Extensiones Ilegales: Se prohíbe al Suscriptor extender o entregar el suministro del(los)



vtr.com

Servicio(s) por él contratado(s) a otro(s) aparato(s) de recepción en cualquiera forma, medio o formato, dentro o fuera del Domicilio, salvo previa solicitud escrita a VTR, aprobada y ejecutada por ésta. El Suscriptor se obliga al pago de un recargo por cada una de las nuevas conexiones o extensiones no autorizadas, conforme a las tarifas vigentes e informadas por VTR. El incumplimiento de esta obligación será sancionado con una multa equivalente a 1,5 UTM al valor que ésta tenga al día de pago efectivo, por cada extensión, conexión o "boca" efectuada en infracción a lo señalado.

8.4. Protección Equipos y Servicios: Adicionalmente, queda prohibido al Suscriptor romper los sellos y mecanismos de protección de los Equipos; neutralizar, eludir o burlar las medidas físicas, informáticas y/o electrónicas de identificación de usuario y/o de bloqueo o codificación del acceso a los Servicios; como asimismo interceptar, interrumpir o interferir los Servicios. Estas acciones están sancionadas por la legislación vigente. Sin perjuicio de las acciones penales e indemnizatorias civiles que correspondan, los servicios técnicos de reparación que tengan como origen las acciones prohibidas en este párrafo serán sancionados con una multa equivalente a 10 UTM al valor que ésta tenga al día de pago efectivo, que se cargará en su Cuenta del mes siguiente.

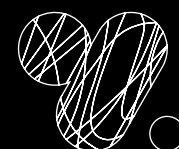
8.5. Vigencia Obligaciones: La infracción a cualquiera de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente cláusula. facultará a VTR a dar término inmediato al Contrato respecto de todos los Servicios contratados, proceder a la desconexión y retiro de los Equipos e instalaciones y perseguir todas las responsabilidades que correspondan, civiles y/o criminales, directas e indirectas, por los actos cometidos. Adicionalmente, se entenderá que las obligaciones establecidas en esta cláusula mantienen plenamente su vigencia, aún después de terminado el Contrato.

## 9. CGC SERVICIOS DE TELEVISIÓN.

9.1. Las disposiciones contenidas en esta cláusula y las estipulaciones que regulan el Servicio TV Cable se aplican a todo Suscriptor que haya contratado los Servicios de Televisión. Las estipulaciones referidas a los Servicios Adicionales de Programación sólo se aplican al Suscriptor que los haya contratado específicamente.

9.2. Conexión TV Cable: Como requerimiento previo a la prestación del Servicio TV Cable, VTR ejecutará las labores de instalación de TV Cable y de conexión del Domicilio del Suscriptor con la red de VTR.

9.3. Recepción Servicios de Televisión: Los Servicios de Televisión se destinarán exclusivamente al Domicilio del Suscriptor y serán recibidos en un aparato de televisión y/o video proporcionado por el Suscriptor. VTR no será responsable por las deficiencias o imposibilidad de recepción de la señal cuando ellas provengan de las características de televisores o videos proporcionados por el Suscriptor o de la distancia existente entre el Domicilio y la red de distribución de VTR o por cualquier otro factor ajeno al control de VTR.



vtr.com

9.4. Servicios Adicionales de Programación: Estos Servicios sólo se prestarán al Suscriptor del Servicio TV Cable que los contrate expresamente, en caso de estar ellos disponibles para su Domicilio a la fecha de la solicitud.

9.5. Equipo Premium: Para recibir el o los Servicios Adicionales de Programación, el Suscriptor deberá solicitar a VTR la habilitación de un Equipo Premium en su Domicilio, que sea técnicamente apto según lo determinado por VTR, habilitación por la que el Suscriptor pagará el valor de instalación vigente e informada por VTR a la fecha de su realización.

9.6. Contratación, Pago y Renuncia de Servicios Adicionales: El Suscriptor podrá contratar los Servicios Adicionales de Programación bajo la modalidad de suministro continuo y permanente (paquetes Premium u otros similares), debiendo pagar por ello una renta mensual anticipada de acuerdo a la tarifa vigente e informada por VTR a la fecha del inicio del suministro de tales Servicios. Asimismo, podrá solicitar, en cualquier tiempo, otras opciones de programación de prestación ocasional (Pago por Ver, eventos especiales, Servicios de comunicaciones codificados u otros similares), debiendo pagar por ello un precio a cargarse en la Cuenta del mes siguiente al de su prestación, de acuerdo a la tarifa vigente e informada por VTR a la fecha del inicio del suministro de tales Servicios. El Suscriptor podrá renunciar a los Servicios Adicionales de Programación que hubiere contratado separadamente del Servicio TV Cable, lo que deberá hacer mediante aviso escrito enviado a VTR con una anticipación de 30 días.

9.7. Responsabilidad General del Suscriptor de Servicios de Televisión: Los Servicios de Televisión se suministrarán restringidamente al Domicilio del Suscriptor, única y exclusivamente para su uso personal y privado, sin que pueda constituirse en una fuente de lucro para el Suscriptor. Éste declara conocer que la grabación, ejecución y comunicación pública, reproducción y/o retransmisión total o parcial de la programación transmitida por VTR en virtud de los Servicios de Televisión, está prohibida por la legislación vigente, que podrá ser sancionado en la forma allí señalada y que el Contrato con VTR no lo faculta para desarrollar tales actividades. Asimismo, el Suscriptor declara conocer que la ejecución y la comunicación pública de la programación suministrada por VTR puede estar gravada con la obligación de pagar a las sociedades gestoras de derecho de autor. Por último declara que cualquier daño o perjuicio a VTR o a terceros que se derive de una conducta suya de este tipo será de su plena y exclusiva responsabilidad y que indemnizará a VTR o al tercero que sufre cualquier daño por su actuar.

9.8. Responsabilidad del Suscriptor de Servicios Adicionales: Los Servicios Adicionales de Programación se suministrarán restringida y codificadamente al Domicilio del Suscriptor, única y exclusivamente para su uso personal. En ningún caso el Suscriptor podrá entregar o delegar a terceros y especialmente a menores de edad, el acceso o administración de claves secretas, códigos de identificación o validación y mecanismos físicos o electrónicos destinados a la protección, control o acceso a esta programación, como los referidos a: i) menús de programación suministrados bajo codificación especial; ii) control parental; y, iii) menús o dispositivos informáticos, electrónicos o remotos destinados a solicitar Servicios tales como Pago por Ver, Vídeo contra Demanda (VOD), canales Premium u otras similares transmisiones electrónicas. Al solicitar Servicios Adicionales de Programación que contengan señales codificadas para adultos,

el Suscriptor asumirá la responsabilidad exclusiva de impedir su acceso a terceras personas y especialmente a menores de edad. Será de exclusiva responsabilidad del Suscriptor cambiar la clave de ingreso o control que inicialmente se le asigne, lo que deberá ejecutarse dentro de las 24 horas siguientes a la instalación del Equipo Premium.

9.9. Servicios Conexos al Servicio de Televisión: El Suscriptor podrá requerir Servicios Conexos tales como, entre otros, habilitación de bocas adicionales de recepción, prestación de servicios técnicos, desconexión y reconexión, revista de programación, arriendo o mantención de equipos de recepción, traslados de domicilio, y otras prestaciones distintas de los Servicios de Televisión, por los que, de estar disponibles, deberá pagar la tarifa mensual vigente e informada por VTR en la fecha en que se solicite el respectivo servicio.

## 10. CGC SERVICIOS DE TELEFONÍA LOCAL.

10.1. Las disposiciones contenidas en esta cláusula se aplican exclusivamente al Suscriptor que haya contratado el Servicio de Telefonía Local. Este Servicio se registrará además, en lo pertinente, por el Reglamento Telefónico.

10.2. Conexión Telefónica: Como requerimiento previo a la prestación del Servicios de Telefonía Local, VTR ejecutará las labores de conexión del Domicilio del Suscriptor con la red de VTR, de instalación de la línea telefónica y del Equipo CIU o Equipo MTA de Telefonía, elementos que son de propiedad y forman parte de la red telefónica de VTR y de habilitación del Servicio desde las centrales de VTR.

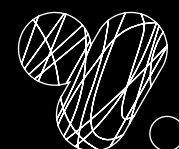
10.3. Equipo MTA de Telefonía: El Suscriptor deberá verificar que el Equipo MTA de Telefonía se encuentre permanentemente conectado a la energía eléctrica, a fin de asegurar la adecuada conservación de sus baterías y la continuidad del Servicio de Telefonía Local.

10.4. Aparato telefónico e ITI: El Suscriptor podrá adquirir, arrendar o recibir en comodato el equipo o aparato telefónico y/o la Instalación Telefónica Interior (ITI), de VTR o de terceros. En caso que éstos sean provistos por el Suscriptor, deberán estar debidamente homologados y estar autorizados por VTR a fin de garantizar que sus características y calidad técnicas sean compatibles con el Servicio de Telefonía Local de VTR.

10.5. Habilitación de Accesos: La solicitud de habilitación de accesos a servicios de larga distancia, a equipos móviles y/o a servicios complementarios podrá efectuarse ya sea en el Formulario de Solicitud de Servicio o en una petición escrita posterior. Por la habilitación de accesos solicitada al momento de la contratación del Servicio de Telefonía Local, VTR no cobrará cargo alguno. En caso que el Suscriptor solicite la habilitación o deshabilitación (bloqueo) de accesos en una fecha posterior, deberá pagar cada vez la "tarifa de habilitación" que mensualmente fije VTR. Una vez habilitado el acceso a uno o varios de los tipos de comunicación indicados, el Suscriptor será responsable por el pago de los mismos, tanto de las tarifas que cobre VTR como de las que apliquen las terceras compañías proveedoras de los servicios habilitados.

10.6. Visitas de Diagnóstico: Previo requerimiento del Suscriptor, un técnico de VTR concurrirá al





vtr.com

Domicilio para evaluar eventuales desperfectos de la instalación interior o del aparato telefónico. Por este servicio el Suscriptor pagará, según corresponda y por cada ocasión, la "tarifa por visitas de diagnóstico" o por "servicio técnico a domicilio" que mensualmente fije VTR, salvo que el desperfecto sea de responsabilidad de VTR. El Suscriptor podrá contratar alguno de los seguros de mantención ofrecidos al efecto por VTR.

10.7. Asistencia de Operadora: VTR mantendrá sistemas de asistencia de operadora para atender consultas y requerimientos del Suscriptor. Por este servicio, el Suscriptor pagará por cada llamada la tarifa que mensualmente fije VTR para cada nivel de atención.

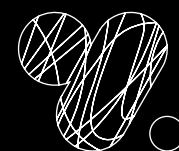
10.8. Suspensión: El Suscriptor podrá solicitar la suspensión transitoria del Servicio, obligándose a pagar el cargo correspondiente. Durante el lapso de duración de dicha suspensión se seguirá devengando la renta mensual por línea telefónica.

10.9. Traslados y Cambio de Número: Por medio de una solicitud escrita, el Suscriptor podrá solicitar el traslado de su línea telefónica y/o el cambio del número asignado por VTR, en cuyo caso VTR comunicará al Suscriptor dentro del plazo de 30 días contados desde la recepción de esa solicitud, la factibilidad técnica o no del traslado o cambio solicitado, y su costo, según el caso; de ser factible, el traslado o cambio, se implementará en 60 días desde el pago. En todo caso, previa autorización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, y cuando ello corresponda de acuerdo al plan fundamental pertinente, VTR podrá modificar el número asignado sin cargo para el Suscriptor y previo aviso de 90 días.

10.10. NPNI: En virtud del Servicio de no publicar ni informar (NPNI), VTR se obliga a no publicar los datos del Suscriptor en la guía telefónica, a no suministrarlos a través de informaciones por operadoras, ni a traspasarlos a otras compañías telefónicas locales. Por este servicio, VTR cobrará mensualmente la "tarifa de NPNI" vigente e informada por VTR.

10.11. Guía: En la guía de teléfonos se incluirá el nombre, dirección y número del Suscriptor, salvo que éste contrate a VTR el servicio NPNI. El Suscriptor podrá indicar que en sustitución se incluya allí el nombre de una tercera persona, cuyo consentimiento expreso se requerirá por escrito y que no adquirirá por este hecho la calidad de Suscriptor. VTR proporcionará guías de teléfonos a todos los Suscriptores que lo requieran. El Suscriptor faculta desde ya a VTR para suministrarle, sin costo para éste y en reemplazo de la guía de teléfono, otros medios para acceder a la información de la guía de teléfono, tales como, por ejemplo, un nivel de informaciones de atención telefónica o un sistema de consulta por Internet.

10.12. Servicios Conexos al Servicios de Telefonía Local: El Suscriptor podrá requerir Servicios Conexos tales como los mencionados precedentemente y/u otros, por ejemplo, extensiones de ITI, alguno de los servicios suplementarios indicados en el Formulario de Solicitud de Servicio, seguros de mantención, y otras prestaciones distintas del servicio telefónico local, por los que, de estar disponibles, deberá pagar la tarifa mensual vigente e informada por VTR en la fecha en que se solicite el respectivo servicio.



vtr.com

## 11. CGC SERVICIO INTERNET.

11.1. Las disposiciones contenidas en esta cláusula se aplican exclusivamente al Suscriptor que haya contratado el Servicio Internet y las mismas son complementadas con las Condiciones de Uso que se encuentran disponibles en el sitio web de VTR ([www.vtr.com](http://www.vtr.com)).

11.2. Características del Servicio: El Servicio Internet se prestará con las características técnicas y operativas que considere el Plan Comercial contratado por el Suscriptor. El Suscriptor conoce que la Internet es un conjunto de redes, equipos y sistemas de distintos proveedores y usuarios, que puede estar sujeta a congestión o indisponibilidad en uno o más de sus segmentos o componentes, muchos de los cuales no son controlados por VTR. En virtud del Servicio Internet, VTR sólo provee la conexión local, sin que pueda determinar el desempeño alcanzado por cada sesión de acceso a Internet. La denominación comercial de los planes alude generalmente a los niveles máximos que podrá alcanzar el Servicio en el parámetro respectivo sin constituir una garantía del rendimiento efectivo que alcanzará cada conexión. Tales parámetros máximos de cada Plan Comercial, se refieren a la conexión entre el Suscriptor y VTR. En las Condiciones de Uso publicadas en el sitio web de VTR se encontrará una descripción más exhaustiva sobre esta materia.

El Servicio Internet de VTR está diseñado para un uso residencial y no comercial, para que los suscriptores y sus familias puedan destinarlo a fines recreacionales, informativos, comunicacionales y educativos. La realización de actividades que involucren un aprovechamiento más intenso de los recursos de Internet, que exceda del uso residencial promedio y/o que pretendan otorgar un destino comercial o lucrativo al Servicio Internet, pueden afectar el desempeño de este servicio para la generalidad de los suscriptores de VTR. En las Condiciones de Uso publicadas en el sitio web de VTR se encontrará una descripción más exhaustiva de este Servicio.

11.3. Conexión Servicio Internet y Equipo Internet: Como requerimiento previo a la prestación del Servicio Internet, VTR ejecutará las labores de conexión del Domicilio del Suscriptor con la red de VTR, de instalación del Equipo Internet que sea técnicamente apto según lo determinado por VTR, (elemento que es de propiedad y forma parte de la red de VTR) y de habilitación del Servicio.

11.4. Equipamiento del Suscriptor: Para el suministro de este Servicio, el Suscriptor deberá contar, bajo su responsabilidad, con uno o más computador(es), según la modalidad con que contrate el Servicio, que cumpla(n) con los requisitos técnicos necesarios para su suministro (compatibilidad, tarjeta de red, capacidad de memorias, etc), lo que será determinado exclusivamente por los técnicos calificados de VTR.

11.5. No Responsabilidad de VTR por Instalación: El Suscriptor declara conocer el procedimiento de instalación del Equipo Internet y la circunstancia de que éste puede generar el rompimiento de sellos de garantía del computador. Asimismo, que por la instalación del Equipo Internet, VTR no asumirá responsabilidad alguna por fallas, desperfectos ni daños que, directa o indirectamente, pudieran causarse en el funcionamiento del computador o en cualquiera de sus componentes, ni por la pérdida y/o daños que pudieran sufrir los archivos y programas del mismo, salvo que ellos

sean directamente imputables a un funcionamiento defectuoso del Equipo provisto por VTR. Por ello, el Suscriptor será responsable de mantener respaldos y/o copias de todos sus archivos y programas.

11.6. Administración de la Red y Modificaciones Tecnológicas: VTR podrá aplicar políticas de administración eficiente de su red y del tráfico cursado por la misma, con la finalidad de resguardar el funcionamiento de la red, de establecer medidas de seguridad en favor de los usuarios, para alcanzar un mejor estándar de servicio para la generalidad de los Suscriptores del Servicio Internet. Estas políticas podrán consistir en medidas tales como, entre otras, la segmentación de las capacidades por cada tipo de uso. VTR se reserva el derecho de ejecutar mejoras o up-grade tecnológicos en el Servicio Internet, para cuyos efectos el Suscriptor autoriza desde ya a VTR para acceder al domicilio en que se encuentren instalados los Equipos. En las Condiciones de Uso publicadas en el sitio web de VTR se encontrará una descripción más exhaustiva sobre esta materia.

11.7. Responsabilidad del Suscriptor: El Servicio Internet se suministrará restringidamente al Domicilio del Suscriptor, única y exclusivamente para su uso personal. En el uso de este Servicio, el Suscriptor será exclusivamente responsable de cualquier daño, directo o indirecto, que cause a VTR y/o terceros; así como de las eventuales infracciones legales en que incurra, eximiendo a VTR de cualquier responsabilidad a este respecto. El Suscriptor estará especialmente obligado a: i) utilizar el Servicio Internet en conformidad con las leyes, el orden público y las buenas costumbres y el Contrato, estas CGC y las Condiciones de Uso del Servicio de Internet, contenidas en el sitio web de VTR, absteniéndose de infringir la normativa sobre propiedad intelectual o industrial y/o afectar la privacidad de terceros; ii) abstenerse de interferir, interceptar o interrumpir las comunicaciones sobre Internet que realicen otros usuarios, y abstenerse de realizar acciones que puedan dañar, entorpecer, sobrecargar, deteriorar o impedir el Servicio ofrecido y/o la normal utilización de dicho Servicio por parte de los demás suscriptores; iii) abstenerse de realizar acciones que involucren una transmisión de datos excesiva en forma continuada, que se aparte del uso normal y razonable de los servicios y/o exceda la cantidad autorizada o esperada de uso de banda ancha o de uso o almacenamiento de información, de acuerdo con lo dispuesto en el Plan Comercial y en las Condiciones de Uso publicadas en el sitio web de VTR.

En las Condiciones de Uso publicadas en el sitio web de VTR se encontrará una descripción más exhaustiva sobre las obligaciones del Suscriptor en el uso del Servicio Internet. De acuerdo con lo indicado en las Condiciones de Uso, ante una infracción cometida por el Suscriptor a las obligaciones antes mencionadas, VTR podrá suspender y/o dar término el Servicio contratado.

11.8. Servicios Conexos al Servicio Internet: El Suscriptor podrá requerir Servicios Conexos tales como por ejemplo, cambio de ubicación de equipos, habilitación de nuevos equipos y otras prestaciones distintas del Servicio Internet, por los que, de estar disponibles, deberá pagar la tarifa mensual vigente e informada por VTR en la fecha en que se solicite el respectivo servicio.

## 12. CESIÓN DE DERECHOS.

Se prohíbe al Suscriptor ceder los derechos emanados de este Contrato y sus CGC, a cualquier título y en cualquier forma, sin previa autorización escrita de VTR. En caso de autorizarse la cesión, el nuevo Suscriptor asumirá todas las obligaciones pendientes del Suscriptor que cede sus derechos, en las circunstancias y en los modos especificados por VTR.

## 13. DATOS PERSONALES

13.1. VTR informa al Suscriptor que tiene mecanismos automatizados que registran el uso de los Servicios y la interacción de sus clientes con la compañía. VTR sólo registrará y analizará esta información en forma estadística, con la finalidad de usarla para mejorar sus servicios, procedimientos de atención e iniciativas comerciales. VTR no realizará operaciones que impliquen asociar esta información a algún cliente identificado o identificable.

13.2. VTR adicionalmente informa al Suscriptor que registra y analiza información individual de cada Suscriptor relativa al uso de los Servicios y su interacción con VTR (por ejemplo, la fecha y duración de sus llamadas telefónicas, las películas contratadas a través del servicio VOD, la fecha de pago de la cuenta mensual), con la finalidad de entregar adecuadamente los Servicios por él contratados. Con la finalidad indicada precedentemente, esta información será procesada directamente por VTR o por terceros proveedores de ésta, velando por que se apliquen adecuados estándares de confidencialidad, sin perjuicio del deber de VTR de informar a terceros algunos de estos datos, de acuerdo con la normativa vigente o a requerimiento de una autoridad competente.

13.3. Con la finalidad de permitir a VTR o a terceros autorizados por ésta que le remitan comunicaciones publicitarias o comerciales ofreciendo nuevos productos o planes, el Suscriptor autoriza a VTR, de conformidad al artículo 4 de la Ley N°19.628, a tratar, analizar y correlacionar sus datos personales relativos a sus antecedentes de contacto, servicios contratados y/o comportamiento de pago. En el caso que, en virtud de esta autorización, terceras compañías remitan comunicaciones publicitarias al Suscriptor, se identificará claramente la asociación comercial con VTR para efectos de que el Suscriptor pueda ejercer su facultad para revocar la presente autorización.

## 14. DOMICILIO Y TRIBUNAL COMPETENTE.

Para los efectos del Contrato y de estas CGC, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna en que se preste(n) el(los) Servicio(s) y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de Justicia ahí competentes.