

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 ("Formulario") solicita a VTR Comunicaciones SpA., RUT 76.114.143-0 ("VTR") los servicios indicados en dicho Formulario.

1.2. El Suscriptor podrá consultar en el sitio web de VTR (www.vtr.com) referencias acerca de la factibilidad técnica y operativa de proveer los servicios solicitados en el domicilio indicado en el Formulario ("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 o del Paquete de Servicios solicitados, y le enviará al correo electrónico que haya indicado para este efecto, una copia de la solicitud, de las Condiciones Generales de Contratación ("CGC") y del Anexo Comercial.

2. Definiciones.

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

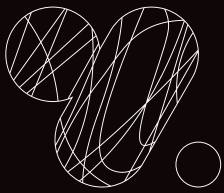
Todos los términos no definidos en el presente contrato, tendrán la definición que se les otorga en las CGC, en las Condiciones de Uso y/o en el Anexo Comercial.

3. Vigencia y Duración.

3.1. El Contrato entrará en vigencia desde la fecha en que VTR efectúe íntegramente la instalación, conexión y/o habilitación del Servicio o del Paquete de Servicios solicitado por el Suscriptor. Las condiciones de estos Servicios se contienen en este documento, en las CGC, en las Condiciones de Uso y en el Anexo Comercial, todas publicadas en www.vtr.com. Cada vez el Suscriptor modifique el Plan Comercial elegido, contrate o termine un Servicio Principal individual o asociado a un Paquete de Servicios, dará término al contrato vigente y suscribirá un nuevo contrato de acuerdo a las condiciones establecidas a esa fecha, comenzando su vigencia al día en que quede íntegramente implementado el requerimiento del Suscriptor.

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.



4. Servicio de Televisión.

4.1. El "Servicio Televisión" 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 Televisión incluyen dos conjuntos de canales, que VTR determinará periódicamente para un determinado "Periodo 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 Periodo 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 Periodo de Validez previamente determinado.

VTR informará en su página web www.vtr.com y en sus otros medios de atención, el detalle de los Canales Fijos y Variables establecidos para el Periodo de Validez en curso, junto con suministrar dicha información al Suscriptor al momento de contratar el Servicio Televisión. 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 y 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.

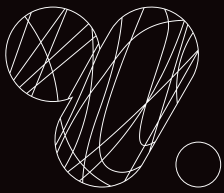
4.4. En todos los casos citados en el párrafo 4.3. anterior, VTR deberá ofrecer al Suscriptor la posibilidad de elegir entre las siguientes alternativas:

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 Televisión. Esta rebaja deberá hacerse en base a algún criterio proporcional razonable, debida y oportunamente informado.

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 Periodo 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 Periodo 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 Periodo 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 Televisión 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.

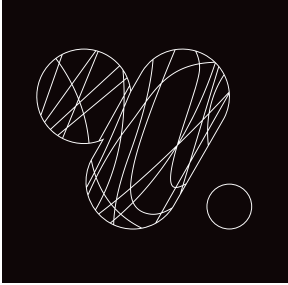
5. Servicio de Telefonía Local.

El "Servicio de Telefonía Local" permite al Suscriptor comunicarse con todos los suscriptores y usuarios del servicio telefónico, dentro y fuera del territorio nacional. Además, permite acceder a otros servicios relacionados al Servicio, proporcionados por VTR o terceros (larga distancia, acceso a móviles, servicios complementarios, etc.), cuya habilitación solicite expresamente el Suscriptor. Al 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 de Red que lo reemplacen. Además el Suscriptor podrá contratar Servicios Adicionales como la habilitación de accesos; asistencia de operadora; suspensión transitoria del Servicio; traslados; cambio de número; y visitas de diagnóstico en los términos establecidos en las CGC.

6. Servicio de Acceso a Internet.

6.1. El "Servicio de Acceso a 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 de Acceso a Internet conforme al Plan Comercial contratado por el Suscriptor. El Servicio de Acceso a Internet de VTR no ha sido diseñado para que el Suscriptor lo comparta abierta o masivamente, sino para un uso residencial promedio y no comercial ni lucrativo.

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 de Acceso a 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, 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 de Acceso a Internet que se cobre según el consumo efectuado por el Suscriptor, los Servicios Adicionales de prestación ocasional, todos los cuales serán cargados en documento de cobro del período de facturación siguiente al de su prestación.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Estas CGC's 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 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:

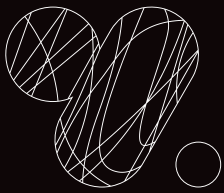
1.1. Equipos de Red: Se refiere a los equipos que VTR provee al Suscriptor para el suministro del Servicio, tales como Equipo Premium, Equipo Digital, Equipo CIU y MTA y Equipo Internet.

1.1.1. Equipo Digital: Decodificador que permite al Suscriptor recibir el Servicio de Televisión Digital, así como los Servicios Adicionales de Programación. Tiene por objeto, asimismo, servir al Suscriptor como mecanismo de control parental, selector de canales y sintonizador.

1.1.2. Equipo Premium: Decodificador que permite al Suscriptor del Servicio de Televisión Análoga recibir los Servicios Adicionales de Programación. Tiene por objeto, asimismo, servir al Suscriptor como mecanismo de control parental, selector de canales y sintonizador.

1.1.3. 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.

1.1.4. Equipo Internet: Cable Módem y/u otro tipo de Interfaz que VTR provee al Suscriptor y/o instala en su(s) computador(es), 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).

1.2. Equipo Terminal: se refiere a los dispositivos de propiedad del Suscriptor para utilizar los Servicios que haya contratado.

1.3. Documento de Cobro: Sea boleta o factura, es emitido mensualmente por VTR, correspondiente al uso que haga el Suscriptor de los Servicios por él contratados.

1.4. Paquetes de Servicios y Descuento Multiservicio: Los Paquetes de Servicios consisten en ofertas conjuntas de Servicios Principales y Adicionales, que se contratan y facturan como una unidad inseparable para un mismo Domicilio, sin perjuicio de la posibilidad del Suscriptor de contratar por separado los servicios principales que lo componen.

Los Descuentos Multiservicio consisten en descuentos permanentes que VTR específicamente otorga a algunos Paquetes de Servicios.

1.5. Plan Comercial: Alude a las condiciones comerciales y características técnicas de los Servicios individuales o Paquetes de Servicios, según la opción seleccionada por el Suscriptor. El Plan Comercial se encuentra consignado en el Formulario de Solicitud de Servicio y en el Anexo Comercial entregado al Suscriptor.

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

1.7. Reglamento de Telecomunicaciones: Decreto Supremo N°18, del 13 de febrero de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprueba el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

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 Servicios.

2.2. VTR habilitará procedimientos o vías escritas, telefónicas o electrónicas para la recepción de las solicitudes de contratación, modificación o terminación de los Servicios Principales o del Plan Comercial aplicable. Una vez recibida por VTR la solicitud del Suscriptor, le entregará una copia impresa o enviará un comprobante de ésta a la dirección de correo electrónico que hubiere indicado, junto con una copia actualizada de las CGC y del Anexo Comercial.

La contratación, modificación o terminación de Servicios Adicionales, así como la realización de otras operaciones tales como la activación y configuración de Servicios, la consulta de saldos, el pago de cuentas, etc., se ajustarán a los procedimientos habilitados por VTR al momento de su realización.

2.3. Para realizar contratación a distancia de los Servicios, así como de Servicios Adicionales, 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 de su página web www.vtr.com, los procedimientos o vías que ha puesto a disposición del Suscriptor para la realización de cada tipo de transacción. A través de sus distintos canales de atención VTR entregará asistencia comercial y técnica relacionada con las dudas que puedan surgir acerca de los servicios contratados.

3. Vigencia y Terminación del Contrato.

3.1. El Contrato entrará en vigencia desde la fecha en la que se efectúe la instalación y habilitación de cada Servicio o Plan Comercial.

La duración del Contrato 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, 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, de acuerdo con lo establecido en cláusula 2.2. de estas CGC.

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 todo momento, informando su decisión a VTR por cualquiera de las vías habilitadas a esa fecha y que permitan verificar su identidad, debiendo VTR poner término al suministro del(los) Servicio(s) al día siguiente hábil o en la fecha acordada con el Suscriptor. Sin perjuicio de la terminación del contrato, se mantendrán 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 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 de Red 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.

3.4. Suspensión Transitoria del Servicio: El Suscriptor podrá solicitar la suspensión transitoria del Servicio, debiendo pagar el cargo correspondiente.

4. Instalaciones y Equipos de Red.



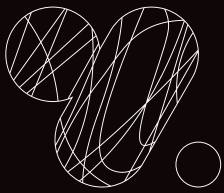
4.1. Instalación, Conexión y/o Habilitación del Servicio: Al momento de realizar la conexión del Domicilio donde se recibirán los Servicio(s) a la red de VTR, una vez confirmada la factibilidad de proveer el(los) Servicio(s) contratado(s), el técnico de VTR determinará la ubicación adecuada de redes y Equipos de Red que serán habilitados en el interior del Domicilio, 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, conexión o habilitación" del Servicio respectivo, vigente a la fecha de su realización.

4.2. Traslado de Servicios por cambio de Domicilio: El Suscriptor podrá solicitar el cambio de Dirección de Recepción del(los) Servicio(s), dando aviso a VTR con 30 días de anticipación, informando VTR la factibilidad del cambio solicitado en el plazo de 5 días hábiles. 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 de Equipos de Red: 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 de Red, ya sea en comodato, arrendamiento o compraventa, de acuerdo con sus políticas comerciales u operativas vigentes. Los Equipos de Red suministrados por VTR en arrendamiento y/o comodato (incluso el Equipo Premium, el Equipo Digital y el Equipo Internet) son de propiedad de VTR y su entrega al Suscriptor no involucrará transferencia de dominio. El Suscriptor deberá verificar que el Equipo de Red se encuentre permanentemente conectado a la energía eléctrica, a fin de asegurar la continuidad del respectivo Servicio.

4.4. Intervenciones Técnicas: La instalación, conexión, habilitación, configuración y/o intervención técnica del(los) Equipo(s) de Red, será determinada y efectuada exclusivamente por VTR. Las instalaciones de redes 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 instalar y conectar el(los) Equipo(s) de Red, que el Suscriptor mantendrá como mero tenedor. VTR sólo será responsable del funcionamiento técnico de las redes que haya instalado; 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 del (los) Equipo(s) de Red 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.

Con el fin de evitar deficiencias en la calidad de los Servicios provistos al Suscriptor, así como a los



demás usuarios, queda prohibido al Suscriptor instalar y/o habilitar nuevos puntos de conexión (bocas) en su Domicilio, debiendo solicitar dicha instalación y/o habilitación a VTR.

4.5. Equipos de Red Adicionales: El Suscriptor podrá solicitar la instalación y habilitación de uno o más Equipos de Red 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 de Red: Atendida la natural evolución tecnológica y operacional de los Servicios, VTR podrá cambiar o eliminar el uso de uno o varios de los Equipos de Red 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 de Red puede consistir en la actualización de modelos o en la sustitución de los tipos de Equipos de Red y/o de tecnologías que VTR utilice para prestar sus Servicios. Las actividades de implementación 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) de Red suministrados al Suscriptor se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. El Suscriptor deberá utilizar el(los) Equipo(s) de Red 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 Red de los que sea arrendatario o comodatario. El Suscriptor no podrá modificar o alterar el(los) Equipo(s) de Red o sus componentes, así como la configuración y/o software(s) de operación establecidos por VTR. Los Equipos de Red 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 de Instalación y Equipos de Red: 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) de Red 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 técnicas necesarias en caso de desperfectos imputables al Suscriptor, estarán sujetas a un cobro separado, previamente informado por VTR. No procederá cobro alguno 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, aun 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. 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.

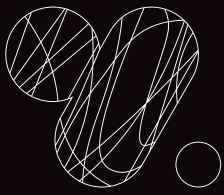
4.11. Acciones de Terceros: En caso que un tercero en cualquier tipo de procedimiento (contencioso o no contencioso), lleve adelante una ejecución contra el Suscriptor o cualesquiera terceros notificados en el Domicilio, y/o pretenda practicar embargo, caución, garantía o pida medidas precautorias que 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. Equipos Terminales del Suscriptor: El Suscriptor tendrá plena libertad para elegir los Equipos Terminales de su propiedad para la recepción de los Servicios, los que deberán ajustarse a las condiciones técnicas informadas en www.vtr.com. VTR podrá suspender los Servicios suministrados al Suscriptor en caso que éste conecte Equipos Terminales u otros Equipos de Red a las instalaciones de VTR, que afecten el correcto funcionamiento o la calidad de los Servicios que reciben los demás Suscriptores de VTR.

4.13. Garantía: El(os) Equipo(s) Terminales 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



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: El Suscriptor sólo tendrá derecho a recibir los Descuentos Multiservicio asociados a su Plan Comercial, mientras mantenga contratado el Paquete de Servicios respectivo y esté al día en el pago del Documento de Cobro.

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 www.vtr.com y/o en la revista de programación del Servicio de Televisión.

6. Pago de los Servicios.

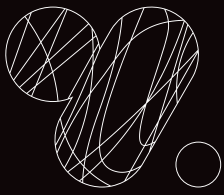
6.1. Aplicación: Como contrapartida de la prestación del(los) Servicio(s), el Suscriptor deberá pagar a VTR íntegramente cada Documento de Cobro emitido, ya sea por un Servicio contratado o por un Paquete de Servicios, sin perjuicio del derecho del Suscriptor de impugnar uno o más conceptos cobrados y/o de otras salvedades que expresamente contemple la normativa aplicable al Servicio.

6.2. Obligación de Pago: 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 excepción de los cargos variables por consumo incluidos en la Cuenta Única Telefónica, el Servicio de Acceso a Internet que se cobre según el consumo efectuado por el Suscriptor, los Servicios Adicionales (incluidos los Paquetes y canales Premium de Programación) de prestación ocasional, todos los cuales serán cargados en el Documento de Cobro del período de facturación siguiente al de su prestación

6.3. Fecha y Lugar de Pago: El Suscriptor deberá pagar las rentas mensuales y tarifas hasta la fecha de vencimiento del Documento de Cobro en que sean incluidas. El pago se efectuará en los lugares que VTR habilite para el efecto. Los cobros por Servicios contenidos en cualquier Documento de Cobro emitido 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 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 rentas y 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 los Documentos de Cobro emitidas durante los meses febrero y agosto de cada año.



Sin embargo, las tarifas de algunos servicios anexos al Servicio de Telefonía Local que sean fijadas mediante un decreto tarifario (tales como el Tramo Local, Corte y Reposición, etc), se reajustarán en la periodicidad y de acuerdo con los indexadores establecidos en el instrumento vigente. Mayor información sobre estos servicios estará disponible en www.vtr.com y en los demás canales de atención al público.

6.6. Interés por Mora y Cobranza: El simple retardo o mora en el pago de las tarifas consignadas en cualquier Documento de Cobro devengará, hasta el pago efectivo, el interés máximo convencional para operaciones no reajustables expresadas en moneda nacional. 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 el Documento de Cobro. Estos cobros se consignarán y cargarán en el Documento de Cobro inmediatamente siguiente a aquel 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.

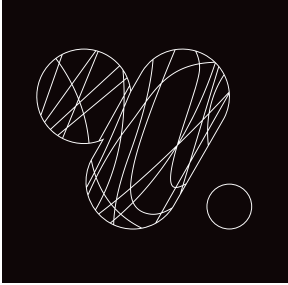
6.7. Corte de suministro por no pago: El no pago oportuno del Documento de Cobro dentro del plazo señalado en la misma, facultará a VTR para cortar el suministro del(los) Servicio(s) impagos, de manera automática y sin necesidad de declaración alguna, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del respectivo Documento de Cobro impago. Después del plazo aludido y previo a aplicar el corte total del Servicio, VTR podrá transitoriamente suspender o limitar algunas de las prestaciones del Servicio impago.

Por el período que dure el corte del Servicio VTR cobrará íntegramente las rentas mensuales de los Servicios contratados. En el Servicio Telefónico Local, el corte del servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicaciones, exceptuadas aquellas exentas de pago a las que se refiere el artículo 21° del Reglamento de Telecomunicaciones.

6.8. Reposición Servicio(s): Repuestos los Servicios una vez efectuado el pago del Documento de Cobro impago, se aplicará la tarifa de corte y reposición vigente, la que será facturada en el Documento de Cobro más próximo.

6.9. Término por Mora: El no pago del Documento de Cobro dentro de los 90 días siguientes a la fecha de su vencimiento, facultará a VTR a poner término al Contrato de manera automática y sin necesidad de declaración alguna, 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 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 los Documentos de Cobro emitidos al Suscriptor será siempre completo, aun cuando éste no utilice el(los) Servicio(s) o bien esté desocupado el Domicilio en el que se presta(n) el(los) Servicio(s). Por eso, el Suscriptor será responsable por el uso del(los) Servicio(s) y el pago de los cobros 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. Facturación detallada de consumo. El cliente podrá contratar el servicio de facturación detallada, la que estará sujeta a la tarifa vigente establecida a esa fecha por VTR.

6.13. Factura Electrónica: El Suscriptor autoriza a VTR para que emita el Documento de 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 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. Los Servicios pueden ser objeto de suspensiones transitorias a fin de efectuar trabajos de mantenimiento y actualización de las redes. VTR hará su mejor esfuerzo para programar las suspensiones durante períodos y horarios de baja actividad, pero no puede controlar otras suspensiones que efectúen otros operadores y proveedores que podrían afectar la conexión.

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.

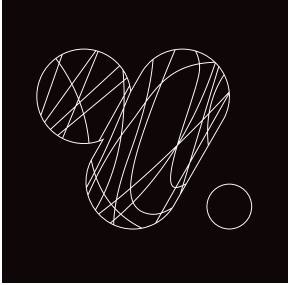
7.3. La correcta recepción de los Servicios depende de la adecuada utilización de los Equipos de Red suministrados por VTR así como de los Equipos Terminales de propiedad del Suscriptor. No serán imputables a VTR las deficiencias o imposibilidad de recepción del(los) Servicio(s), su falla o degradación, 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 de Red, por lo que ante una falla o corte del suministro eléctrico el(los) Servicio(s) puede(n) interrumpirse o verse afectado(s).

7.4. 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) 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 de Red y Servicios: Adicionalmente, queda prohibido al Suscriptor romper los sellos y mecanismos de protección de los Equipos de Red; 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 de Red 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. El Servicio de Televisión estará sujeto a las disposiciones contenidas en esta cláusula y en las



demás que se refieran expresamente a dicho Servicio. Las estipulaciones referidas a los Servicios Adicionales de Programación sólo se aplican al Suscriptor que los haya contratado específicamente.

9.2. Suministro del Servicio de Televisión.

9.2.1. Para recibir el servicio de televisión, VTR habilitará uno o más puntos de conexión (bocas) dentro del Domicilio del Suscriptor, de acuerdo a lo indicado en el formulario o solicitado posteriormente por él.

9.2.2. El Suscriptor solo estará autorizado a la cantidad de accesos simultáneos que contemple el plan contratado. En el Servicio de Televisión Digital, cada acceso requiere de un Equipo Digital.

9.3. Categorías del Servicio de Televisión.

Actualmente VTR provee el Servicio de Televisión Digital y el Servicio de Televisión Analógica.

9.3.1. Servicio de Televisión Digital. Este Servicio se provee mediante tecnología digital, se encuentra disponible en toda la zona de cobertura de VTR, salvo en aquellas en que sólo opera el Servicio de Televisión Analógica y requiere de la conexión de un Equipo Digital. Permite acceder a canales en definición estándar (SD) y en alta definición (HD), dependiendo del Plan Comercial contratado por el Suscriptor. Por un tiempo, en algunos domicilios en que resulte factible, el Suscriptor podrá ver canales transmitidos con tecnología analógica en los puntos de conexión, sin necesidad de recurrir a un Equipo Digital. Esta posibilidad excepcional de visualizar canales sin decodificador digital, no confiere accesos simultáneos adicionales a los contemplados en el plan contratado y será deshabilitada progresivamente. En cada ocasión que VTR deshabilite un conjunto de canales en estos puntos de conexión, informará previamente al Suscriptor con una anticipación de al menos 20 días hábiles.

9.3.2. Servicio de Televisión Análogo. Este Servicio se provee mediante tecnología analógica, a través de la conexión directa al televisor proporcionado por el Suscriptor, sin necesidad de un Equipo Digital. Este Servicio permite acceder sólo a canales en definición estándar (SD) y se encuentra disponible en las zonas de coberturas de VTR que no cuenten con el Servicio de Televisión Digital.

9.4. VTR no será responsable por las deficiencias o imposibilidad de recepción de la señal cuando ellas provengan de las características de televisores proporcionados por el Suscriptor o por cualquier otro factor ajeno al control de VTR.

9.5. Servicios Adicionales de Programación. Sólo se prestarán al Suscriptor del Servicio Televisión, Digital o Análogo, que los contrate expresamente. Los Servicios Adicionales de Programación se pueden contratar bajo la modalidad de suministro continuo y permanente (paquetes Premium u otros similares), debiendo pagar por ello la tarifa de habilitación y una renta mensual anticipada, de acuerdo a la tarifa vigente e informada por VTR, o bien, se pueden contratar bajo la modalidad de programación de prestación ocasional (como es el Pago Por Ver o VOD), debiendo pagar por ello el precio informado al momento de su utilización, el que se será facturado en el Documento de Cobro del mes siguiente al de su prestación. Dependiendo del Servicio de Televisión contratado, los Servicios Adicionales de Programación se recibirán en los puntos de conexión que cuenten con un Equipo Digital o un Equipo Premium, según corresponda.

9.6. Responsabilidad General del Suscriptor de Servicios de Televisión. El Servicio se entrega única



y exclusivamente para uso residencial 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, Digital o Análogo, 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.

El Suscriptor será responsable de habilitar el bloqueo de contenidos o control parental que VTR pone a disposición en el Equipo Digital o Equipo Premium. 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. 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 Digital o Equipo Premium.

9.7. Otros Servicios Adicionales al Servicio de Televisión: El Suscriptor pagará la instalación y/o habilitación de los Equipo(s) Digital(es) y/o Equipo(s) Premium que contrate, el valor vigente e informado previamente por VTR a la fecha de su instalación y/o habilitación. El Suscriptor podrá requerir Servicios Adicionales tales como, entre otros, habilitación de puntos de conexión (bocas) adicionales, prestación de servicios técnicos, desconexión y reconexión, arriendo de Equipos de Red, 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.

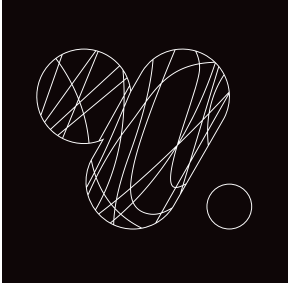
10. CGC Servicios de Telefonía Local.

10.1. Las disposiciones contenidas en esta cláusula se aplican exclusivamente al Suscriptor que haya contratado el Servicio de Telefonía Local.

El suministro se entrega única y exclusivamente para uso residencial y privado, sin que pueda constituirse en una fuente de lucro para el Suscriptor.

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 continuidad del Servicio de Telefonía Local.



10.4. Aparato telefónico e ITI: El Suscriptor podrá adquirir, arrendar o recibir en comodato el Equipo Terminal 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 cada uno de los tipos de servicios complementarios; a equipos telefónicos móviles; a otros servicios públicos del mismo tipo; podrá efectuarse ya sea al momento de la contratación del Servicio o en una petición posterior. La habilitación de accesos solicitada al momento de la contratación del Servicio Público de Telefonía Local, será sin costo. 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 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 mantenimiento ofrecidos al efecto por VTR.

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

10.8. Cambio de Número: El Suscriptor podrá solicitar el cambio del número asignado por VTR al Servicio Telefónico Local, en cuyo caso VTR informará al Suscriptor dentro del plazo de 5 días hábiles desde la recepción de esa solicitud, la factibilidad técnica del cambio solicitado, y el costo del mismo, de ser el caso. 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.

10.9. Servicios Adicionales a los Servicios de Telefonía Local: El Suscriptor podrá requerir Servicios Adicionales 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.

11. CGC Servicio de Acceso a Internet.

11.1. Las disposiciones contenidas en esta cláusula se aplican exclusivamente al Suscriptor



que haya contratado el Servicio de Acceso a Internet y las mismas son complementadas con las Condiciones de Uso que se encuentran disponibles en www.vtr.com.

11.2. Características del Servicio: El Servicio de Acceso a Internet se prestará con las características técnicas y operativas que considere el Plan Comercial contratado por el Suscriptor.

El Suscriptor debe tener en consideración que 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 de este Servicio de Acceso a Internet, VTR suministra el acceso desde el Domicilio hasta un punto de intercambio en que los datos traficados por el Suscriptor se reciben desde (o se entregan a) Internet. Para este efecto, VTR provee el medio de acceso y realiza el enrutamiento y transporte de los datos hasta el punto de intercambio, sin que pueda determinar el desempeño alcanzado por cada sesión de Internet. Este rendimiento en parte depende de múltiples factores ajenos a la actividad de VTR, como las características y capacidad del equipo y software utilizado por el suscriptor, los aspectos técnicos de los sitios web, la congestión en Internet, las características del contenido e información a la que se accede, entre otros.

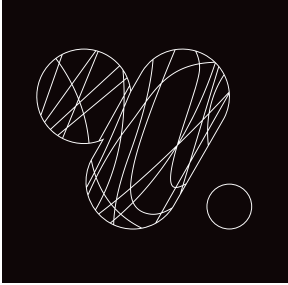
La denominación comercial de los planes alude generalmente a los niveles máximos de velocidad que podrá alcanzar el acceso sin constituir una garantía del rendimiento efectivo que alcanzará cada conexión.

El Servicio de Acceso a Internet de VTR está diseñado para un uso legal, residencial y no comercial, para que los suscriptores y sus familias puedan destinarlo a fines recreacionales, informativos, comunicacionales y educativos. El Suscriptor debe tener en cuenta que este Servicio no está diseñado para ofrecer un estándar de operación apropiado para desarrollar actividades comerciales o profesionales.

11.3. Conexión Servicio de Acceso a Internet y Equipo Internet: Como requerimiento previo a la prestación del Servicio de Acceso a 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 de Red provisto



por VTR. Por ello, el Suscriptor será responsable de mantener respaldos y/o copias de todos sus archivos y programas.

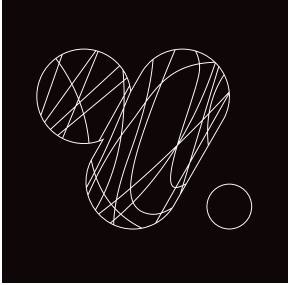
11.6. Administración de la Red y Modificaciones Tecnológicas: VTR podrá aplicar políticas de administración eficiente de su red y del tráfico cursado por la misma, con la finalidad de resguardar el funcionamiento de la red, de establecer medidas de seguridad en favor de los usuarios, para alcanzar un mejor estándar del Servicio para la generalidad de los Suscriptores.

Estas políticas pueden consistir en medidas como: (a) el bloqueo de ciertos puertos TCP (Protocolo de Control de Transferencia) y filtros IP, para evitar la proliferación de SPAM, VIRUS o de cualquier otro tráfico perjudicial para los Usuarios y suscriptores; (b) la aplicación de políticas de almacenamiento temporal en servidores locales (cache) para contenidos internacionales de uso frecuente y el establecimiento de enlaces directos con proveedores nacionales de contenidos sobre Internet; (c) la administración de capacidades para priorizar transitoriamente ciertos tipos de usos o protocolos en horarios de alto tráfico.

Asimismo, para lograr un óptimo desempeño del Servicio, VTR monitoreará el tráfico cursado; adecuará continuamente la capacidad de su red de acceso; e implementará mejoras, actualizaciones o sustituciones de equipos y/o software.

11.7. Responsabilidad del Suscriptor: El Servicio de Acceso 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 de Acceso a 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 Acceso a 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) establecer restricciones y limitaciones al acceso de terceras personas, especialmente menores de edad, al servicio suministrado, a su uso, y a la obtención y transmisión de contenidos por su intermedio; iv) establecer protecciones informáticas y de seguridad, adecuadas y eficientes para impedir la presencia o acción de virus, o de cualesquiera otros elementos que puedan producir alteraciones en el sistema informático del suscriptor (hardware o software); v) abstenerse de destinar el Servicio para compartir abierta o masivamente el acceso a internet, revenderlo o usarlo para operar un Ciber Café o establecimientos semejantes.

En caso de que se determine que el Suscriptor está utilizando el Servicio de Acceso a Internet en contravención con lo dispuesto en el Contrato, en estas CGC o cualquier otra normativa aplicable, VTR podrá adoptar conjunta o individualmente, cualquiera de las siguientes medidas, entre otras: a) de acuerdo con el plan comercial contratado por el suscriptor, restablecer la configuración definida por VTR y/o aplicar filtros adicionales en la configuración del Equipo Terminal; b) aplicar las multas



contempladas en el Contrato y en estas CGC; c) suspender total o parcialmente el Servicio de Acceso a Internet contratado; y d) dar término al Contrato de Servicio de Acceso a Internet.

En los casos en que sea posible, VTR informará previamente al Suscriptor respecto de un potencial incumplimiento en que haya o esté incurriendo y las medidas que corresponde aplicar, como la instalación o actualización de programas antivirus, y/o de las medidas adoptadas por VTR frente a las infracciones identificadas, salvo que no exista posibilidad de informar previamente al Suscriptor por causas de fuerza mayor como cuando así lo solicite una autoridad competente o cuando la información previa pueda causar un mayor daño a VTR y/o a terceros o haga que las medidas destinadas a hacer cesar las infracciones sean ineficaces.

11.8. Servicios Adicionales al Servicio de Acceso a Internet: El Suscriptor podrá requerir Servicios Adicionales tales como, cambio de ubicación de Equipos de Red, habilitación de nuevos Equipos de Red y otras prestaciones distintas del Servicio de Acceso a 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.

13.4. El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento el cambio de sus datos personales. El procedimiento para efectuar dicha solicitud estará publicado en www.vtr.com.

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.