



POLÍTICA DE DESCUENTOS E INDEMNIZACIONES POR FALLAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA, DE TELEVISIÓN Y ACCESO A INTERNET

A. Servicios de telefonía y de acceso a internet, fijo y móvil.

1. Casos en los que corresponde aplicar un descuento por fallas de servicios.

Cuando estos servicios tienen una falla que excede las 6 horas en un día o 12 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario, por causa no imputable al cliente. En estos casos, VTR aplicará un descuento proporcional a la renta mensual del servicio afectado, en un monto equivalente a un día de renta por cada 24 horas o fracción superior a 6 horas de falla.

2. Casos en los que corresponde aplicar indemnización adicional al descuento por fallas de servicios.

Cuando estos servicios tienen una falla que excede las 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario y esta falla no obedezca a fuerza mayor o hecho fortuito. En estos casos, VTR aplicará a modo de indemnización, un descuento proporcional a la renta mensual del servicio afectado, en un monto equivalente al triple del valor de renta diaria por cada día de falla.

B. Servicio de Televisión por Cable

Cuando estos servicios tienen una falla sin justificación, VTR aplicará un descuento proporcional a la renta mensual del servicio afectado, en un monto equivalente al tiempo que duró el inconveniente.

C. Condiciones comunes a todos los servicios

- 1.** Para obtener la proporción de la renta mensual por día, se debe dividir dicha renta por la cantidad de días del respectivo mes.
- 2.** Si la falla afecta a todos servicios contratados en un Pack, la base para el cálculo del descuento y/o indemnización corresponderá a la renta mensual del Pack contratado. Cuando la falla afecta a sólo uno de ellos, la base para el cálculo del descuento y/o indemnización es la renta individual del servicio afectado.
- 3.** Una vez determinados los montos de los descuentos y/o indemnizaciones procedentes, éstos se incorporarán en la boleta del ciclo de facturación más próximo.

Puede solicitar mayor información en cualquier sucursal o llamando al 600 800 9000.