

## **INFORMACION COMERCIAL DE LOS SERVICIOS VTR** **VIGENTES DESDE 01 AL 30 DE ABRIL 2017**

En este anexo describimos los productos y planes de los Servicios VTR que tenemos disponibles este mes, para que los puedas contratar para tu empresa.

Recuerda que la disponibilidad de los servicios, sus precios y características, cambian con el tiempo, por lo que te recomendamos contactarnos en caso que requieras contratar o usar alguno de estos servicios en el futuro. En [vtr.com](http://vtr.com) podrás encontrar una versión actualizada de este documento y/o acceder a más detalles o aclaraciones.

### **SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE**

Mediante este servicio, recibes un conjunto de señales de televisión, cuya cantidad varía dependiendo de la ciudad y del plan que hayas contratado. Recuerda que VTR evalúa continuamente las señales que componen los distintos planes, las que pueden ser reemplazadas, con el objetivo de mantener su atractivo para los distintos tipos de clientes que tenemos. Anualmente VTR publica un listado de los canales que potencialmente podrían sufrir modificaciones durante el periodo de vigencia de esa selección, el que puedes encontrar en:

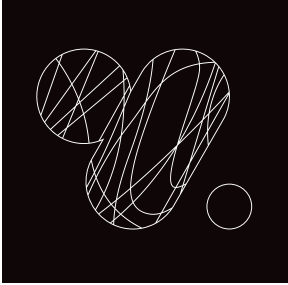
[http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/listado-de-canales-fijos-variables.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/listado-de-canales-fijos-variables.pdf)

Para entregarte el Servicio de Televisión Digital, realizaremos la conexión de tu domicilio a la red de VTR y habilitaremos en el interior uno o más puntos de acceso, de acuerdo a la oferta comercial vigente. El servicio de Televisión Digital requiere la instalación y conexión de un Equipo Digital en cada punto de acceso habilitado en que desee acceder simultáneamente al servicio, decodificador que será entregado en comodato o arriendo, de acuerdo a la oferta comercial vigente.

### **Planes de Televisión disponibles**

#### **1. Plan TV Negocios Digital**

Incluye 82 canales, cantidad que es referencial a Santiago. La cantidad y selección varía según la ciudad. El plan incluye la entrega en comodato de un decodificador d-BOX HD. Para tener acceso al Servicio en otros puntos de conexión habilitados deberás arrendar alguna de las d-BOX disponibles a la fecha.



## **2. Plan TV Negocios HD Digital**

Plan que incluye 82 canales en definición estándar y 70 canales en HD o Alta Definición, cantidad que es referencial a Santiago. La cantidad y selección varía según la ciudad. El plan incluye la entrega en comodato de un decodificador digital d-BOX HD. Para tener acceso al Servicio en otros puntos de conexión habilitados deberás arrendar alguna de las d-BOX disponibles a la fecha.

## **3. Plan TV Full Negocios HD Digital**

Plan que incluye 91 canales en definición estándar y 70 canales en HD o Alta Definición, cantidad que es referencial a Santiago. La cantidad y selección varía según la ciudad. El plan incluye la entrega en comodato de un decodificador d-BOX HD. Para tener acceso al Servicio en otros puntos de conexión habilitados deberás arrendar alguna de las d-BOX disponibles a la fecha.

### **Consideraciones Generales comunes a los Planes de Televisión**

Los actuales planes de Televisión te facilitan ver algunos canales abiertos en tu ciudad.

Infórmate de ellos en <http://www.vtr.com/productos/hogar/product.clasificacion/Television>

El servicio de Televisión digital entrega una amplia gama de posibilidades de interacción a través del control remoto, para disfrutar al máximo, junto con otros beneficios como la Guía de Programación, Control Familiar y Acceso a VOD.

### **Servicios adicionales de Televisión disponibles**

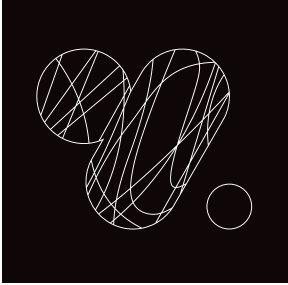
#### **1. Decodificadores disponibles**

En el Servicio de Televisión Digital, el suministro de cualquiera de los decodificadores digitales d-BOX está sujeto a la factibilidad técnica y requieren tener contratado el servicio de Televisión Digital de VTR. Toda la gama de decodificadores d-BOX te permite acceder a una guía con la programación de cada canal para los próximos días, a la posibilidad de acceder y arrendar contenidos en el canal 900 VOD (sujeto a factibilidad en tu domicilio) y poder contratar señales o paquetes de señales Premium y activar el Control Familiar. La renta mensual de estos decodificadores será la indicada al momento de contratarlos.

Para recibir el servicio de televisión de manera simultánea en otros puntos de acceso habilitados, deben arrendarse d-BOX adicionales.

##### **1. d-BOX**

Decodificador digital básico. A través de este decodificador no se puede ver programación en Alta Definición (HD).



## **2. d-BOX HD**

Decodificador digital que permite ver contenidos en Alta Definición (HD).

## **3. d-BOX PRO**

Decodificador digital que permite ver contenidos en Alta Definición (HD), junto con la posibilidad de grabar, retroceder y pausar la programación en vivo.

## **2. Señales y paquetes de señales Premium disponibles**

Todas las señales y paquetes de señales Premium son servicios adicionales que podemos proveer a los clientes del servicio de Televisión por Cable de VTR, de acuerdo al plan de Televisión contratado, y que tengan habilitado un d-BOX. La renta mensual de estas señales será la indicada al momento de contratarlos. Infórmate en [www.vtr.com](http://www.vtr.com) sobre la factibilidad de las señales Premium en tu ciudad.

### **1. Paquetes HBO Max On Demand. 11 Señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de HBO: 8 señales en definición estándar, 2 señales en Alta Definición (Max Prime HD y HBO Family HD), más 1 señal para ver contenido On Demand disponible en VOD (HBO OD). Para ver las señales en Alta Definición se requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO.

### **2. Paquetes FOX+**

#### **I. FOX- On Demand. 12 Señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de FOX: 7 señales en definición estándar, 4 señales en Alta Definición (FOX1 HD, FOX Action HD, FOX Family HD y FOX Comedy HD), más 1 señal para ver contenido On Demand disponible en el canal VOD (FOX Play). Para ver las señales en Alta Definición se requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO.

#### **II. MINI FOX. 5 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de FOX: 4 señales en definición estándar, más 1 señal en Alta Definición (FOX Family HD). Para ver la señal en Alta Definición se requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO.

#### **III. SÚPER FOX. 17 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de FOX: 9 señales en definición estándar, 7 señales en Alta Definición (FOX1 HD, FOX Action HD, FOX Family HD, FOX



Comedy HD, FOX Sports1, FOX Sports2 y FOX Sports3) más 1 señal para ver contenido On Demand disponible en el canal VOD (FOX Play). Para ver las señales en Alta Definición se requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO.

**3. Pack HD. 70 señales**

Paquete que cuenta con 70 señales en Alta Definición, que integra canales culturales deportivos, infantiles, cine, series, música, internacionales y tendencia.

Requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO. En las ciudades de Curicó y Los Ángeles el pack cuenta con 25 canales.

**4. Señales para Adultos**

**I. Canal Playboy.**

Requiere tener contratado d-BOX.

**II. Pack Adulto. 5 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de entretenimiento para adultos: 3 señales en definición estándar, 1 señal en Alta Definición (Playboy HD), más 1 señal para ver contenido On Demand disponible en el canal VOD (Playboy On Demand). Para ver la señal en Alta Definición se requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO.

**5. Señales Deportivas**

**I. CDF Premium.**

Requiere tener contratado un d-BOX.

**II. CDF Premium + HD. 3 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de CDF: 1 señal en definición estándar (CDF Premium), 1 señal en Alta Definición (CDF Premium HD), más 1 señal para ver contenido On Demand disponible en el canal VOD (CDF On Demand). Requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO.

**III. FOX Sport+. 5 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de Fox Sports: 2 señales en definición estándar (Fox Sports 1 y FOX Sports 2), más 3 señales en Alta Definición (Fox Sports 1 HD, Fox Sports 2 HD y Fox Sports 3 HD). Para ver las señales en Alta Definición se requiere tener contratado un d-BOX HD o un d-BOX PRO.

**6. Señales Internacionales**

Requieren tener contratado un decodificador d-BOX. I. Caracol. Señal internacional de canal colombiano. II. O' Globo. Señal internacional de canal brasileño.



## 7. Pack Noticias

Paquete que cuenta con las señales Premium Bloomberg Televisión y VOA (Voice of America). Requiere tener contratado un d-BOX.

### **Consideraciones especiales relativas al servicio de Televisión ofrecido en planes Empresa**

Le recordamos que las Condiciones Generales de Contratación consagran algunas prevenciones especiales relativas al servicio de televisión ofrecido a nuestros clientes empresas. Para más detalles, por favor revise el texto de las Condiciones Generales de Contratación:

- El servicio de televisión se proveerá para el uso privado del suscriptor, al decodificador habilitado por VTR. El servicio de televisión no se puede utilizar como una fuente directa de lucro ni podrá revender o cobrar a terceros un precio por su utilización.
- Por favor recuerde que la legislación prohíbe la grabación, ejecución y comunicación pública, reproducción y/o retransmisión total o parcial de la programación transmitida por VTR.
- Además, por favor tenga en cuenta 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.

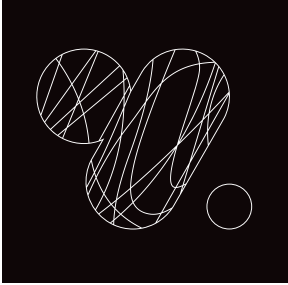
### **SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

Mediante este servicio, puedes hacer y recibir llamadas telefónicas con los demás usuarios conectados a la red de telefonía. Para entregarte el servicio, realizaremos la conexión de tu domicilio y dejaremos instalado un equipo eMTA, en comodato, al que podrás conectar tu aparato telefónico.

#### **Plan de Telefonía Fija disponible**

##### **1. Plan Fono Ilimitado 600 Móvil**

Plan para clientes comerciales que, por una renta mensual, te permite realizar llamadas locales ilimitadas a teléfonos de red fija de cualquier compañía. Incluye además 600 minutos para realizar llamadas a teléfonos de red móvil de cualquier compañía. Una vez consumidos los minutos, las llamadas serán cobradas al valor vigente del minuto a teléfonos móviles. Llamando al 600 310 9000 puedes consultar los minutos a teléfonos móviles



utilizados. Este plan no permite contratar los Servicios Adicionales Control a Celulares, Lista Frecuente a Celulares y Pack Control a Celulares.

## **2. Plan Fono Ilimitado 600 Móvil con dos líneas**

Plan para clientes comerciales que incluye dos líneas y que, por una renta mensual, te permite realizar llamadas locales ilimitadas a teléfonos de red fija de cualquier compañía. Incluye además, para cada una de las dos líneas, 600 minutos para realizar llamadas a teléfonos de red móvil de cualquier compañía. Una vez consumidos los minutos, las llamadas serán cobradas al valor vigente del minuto a teléfonos móviles. Llamando al 600 310 9000 (puedes consultar los minutos a teléfonos móviles utilizados. Este plan no permite contratar los Servicios Adicionales Control a Celulares, Lista Frecuente a Celulares y Pack Control a Celulares.

Infórmate sobre los tráficos y consumos que generan gasto adicional no incorporado en las rentas mensuales de los planes descritos Servicios adicionales de Telefonía Fija disponibles Todos estos servicios requieren tener contratado el servicio de Telefonía Fija de VTR. La renta mensual de estos servicios será indicada al momento de contratarlos.

### **1. Pack Control de Llamados**

Pack que te entrega conjuntamente los siguientes servicios adicionales, los que también pueden contratarse por separado:

#### **1. Detalle de Llamadas.**

Servicio que te entrega el detalle de todas las llamadas realizadas desde la línea fija VTR durante el mes, el que se recibe junto a la boleta mensual.

#### **2. Fono Bloqueo.**

Servicio que permite bloquear y desbloquear en forma automática las llamadas a destinos con cargos adicionales, utilizando una clave única.

### **2. Habilitación/ Deshabilitación de Accesos**

Puedes solicitar que VTR habilite en tu línea el acceso a los servicios de larga distancia internacional y/o el acceso a llamadas a números móviles y/o del mismo tipo. Al momento de contratar el servicio telefónico, esta habilitación es gratuita. Si la solicitas con posterioridad, recuerda consultar por la tarifa aplicable.



### **3. Cambio de número**

Si necesitas cambiar tu número telefónico, podrás hacerlo a través de nuestras oficinas comerciales o llamando al 600 800 9009, modificación que tiene un cobro, el que se encuentra publicado en [http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/otras-tarifas-web.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/otras-tarifas-web.pdf)

### **Consideraciones especiales relativas al servicio de Telefonía Fija ofrecido en planes Empresa**

Te recordamos que las Condiciones Generales de Contratación consagran algunas prevenciones especiales relativas al servicio de Telefonía Fija ofrecido a nuestros clientes empresas. Para más detalles, por favor revisa el texto de las Condiciones Generales de Contratación:

El Servicio de Telefonía Local se suministrará única y exclusivamente para el uso privado del Suscriptor. Este servicio no se puede utilizar como una fuente directa de lucro ni se podrá revender o cobrar a terceros un precio por su utilización.

Este servicio no está diseñado para soportar grandes volumen de tráfico telefónico, por lo que no se puede destinar a operar centros de llamados o establecimientos semejantes (call center).

### **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

Mediante este servicio, te entregamos el acceso o conectividad a internet, desde el equipo cable módem que instalamos en tu domicilio, hasta uno o más puntos de intercambio de tráfico ubicado en Chile y al menos un punto de intercambio de tráfico ubicado en el extranjero.

Para entregarte el servicio, realizaremos la conexión de tu domicilio y te entregaremos en comodato un equipo cable módem, al que podrás conectar tu computador u otro equipo terminal compatible. Al poner término al suministro del servicio de acceso a internet, deberás devolver el equipo cable módem instalado en tu domicilio.

#### **¿Qué es Internet y en qué consiste el servicio de VTR?**

Es importante que tengas en cuenta que internet es un conjunto inmenso de redes y equipos de múltiples compañías y usuarios, distribuidos en todos los países. Para intercambiar información y contenidos, estas compañías y usuarios ocupan tanto sus propias redes y equipos como las redes de otras compañías y usuarios. Este conjunto de redes no tienen un único administrador,



por lo que ninguna autoridad o compañía puede controlar, imponer o garantizar una determinada calidad para el flujo de datos que se transmite por internet.

Con este servicio VTR entrega el "camino de acceso" y solo puede influir en el resultado obtenido por el usuario en ese segmento. Con un buen acceso, como el que provee VTR, posiblemente tu interacción con internet será más satisfactoria, pero ni VTR ni ninguna otra compañía pueden asegurar el resultado completo de esa interacción. Ten en cuenta que tu experiencia quedará supeditada a las limitaciones técnicas propias de internet, como por ejemplo, el que los sitios y aplicaciones de internet definen condiciones de servicios para intercambiar contenidos y los servidores pueden enfrentar eventuales congestiones por el aumento en la demanda.

Por este motivo, cuando describimos nuestros planes y te indicamos la velocidad asociada, nos referimos a la velocidad máxima a la que está configurada tu conexión de acceso (entre el cable módem y el punto de intercambio de tráfico de VTR con internet), porque en ese segmento VTR tiene la capacidad de influir en la calidad de servicio que recibes.

Con nuestro servicio, puedes conectar varios equipos o computadores a internet simultáneamente. Si conectas varios dispositivos, más personas podrán interactuar en paralelo con internet pero recuerda que la capacidad de la conexión será compartida entre todos los equipos que estén navegando.

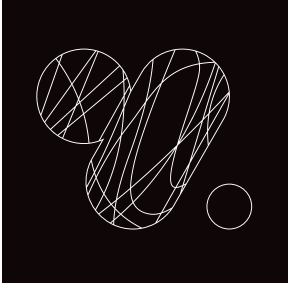
Por último, considera que también es relevante el tipo de conexión que usarás entre el cable módem de VTR instalado en tu domicilio y tu computador o terminal. Si usas WiFi puedes conectar inalámbricamente varios equipos y moverte con mayor libertad, pero la velocidad recibida desde la red de VTR hasta el cable módem puede verse degradada en la conexión inalámbrica hasta tu dispositivo, por diversos motivos: distancia al módem, saturación del canal del router, interferencia de otros equipos, características del inmueble, factores propios de la tecnología WiFi. Dado a lo anterior, es probable que a través de WiFi percibas una menor velocidad en tu computador. En contraste con WiFi, la conexión usando cable se verá menos afectada por interferencias o pérdidas de rendimiento, siempre que te asegures de usar cables de red en buen estado. De esta forma, para el servicio de acceso a internet VTR no contempla garantías especiales, sin perjuicio de los niveles establecidos por la normativa de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

Sin embargo, como VTR publica las mediciones de los distintos estándares del servicio para el promedio de sus usuarios, en caso que tu plan no alcance estos niveles mínimos, te recomendamos que nos llames para revisar tu conexión y encontrar juntos una solución.

Podrás encontrar más información en:

<http://centrodeayudaonline.vtr.com/banda-ancha>





Para conocer más sobre WiFi revisa:

<http://vtr.com/wifi>

Además, para realizar una medición adecuada de la velocidad que recibes, te sugerimos seguir las indicaciones publicadas en:

<http://vtr.com/ss/hogar/banda-ancha/servicios/velocidad>

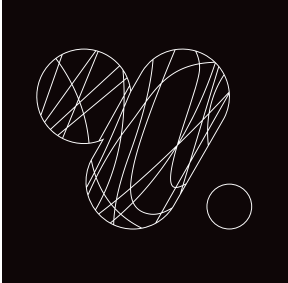
### **Planes de Acceso a Internet disponibles**

A continuación se presentan las características comerciales de los actuales planes de Banda Ancha y requisitos técnicos necesarios para su buen funcionamiento.

<b>Nombre del plan</b>	<b>Mega 40</b>	<b>Mega 120</b>	<b>Mega 200</b>
<b>Máxima velocidad de bajada</b>	Hasta 40 Mbps	Hasta 120 Mbps	Hasta 200 Mbps
<b>Máxima velocidad de subida</b>	Hasta 4 Mbps	hasta 10 Mbps	Hasta 16 Mbps
<b>Límite de descarga mensual sin límite</b>			
<b>Políticas de administración de red</b>	Si	Si	Si
<b>Tasa de agregación Nacional</b>	1:384	1:384	1:384
<b>Tasa de agregación Internacional</b>	1:34	1:34	1:34

#### **1. Protección a la familia**

Pioneros en bloquear el acceso de sitios con pornografía infantil.

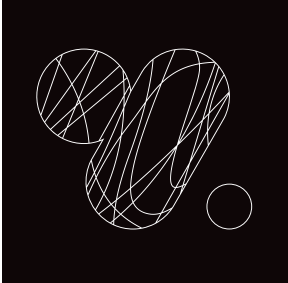


## **Consideraciones Generales comunes a los Planes Acceso a Internet**

Con tu plan de Banda Ancha VTR obtienes los siguientes beneficios:

<b>Límite de descarga mensual sin límite Fecha de última actualización: 1er trimestre 2016</b>			
<b>Servicios adicionales disponibles</b>			
<b>WiFi</b>	Incluido. Renta Gratis	Incluido. Renta Gratis	Incluido. Renta Gratis
<b>Control Parental</b>	VTR Familia Segura. Opcional. Renta adicional.	VTR Familia Segura. Opcional. Renta adicional.	VTR Familia Segura. Opcional. Renta adicional.

<b>Requisitos técnicos Microsoft</b>		
<b>Procesador</b>	1.0 Ghz o superior	1.5 Ghz o superior
<b>Sistema operativo</b>	Windows XP SP3 o superior, Windows Vista o Windows 7, Windows 8, Windows 10.	Windows XP SP3 o superior, Windows Vista o Windows 7, Windows 8, Windows 10.
<b>Memoria RAM</b>	1 GB	1GB
<b>Espacio en disco duro</b>	1 GB	
<b>Tarjeta de Red</b>	Ethernet de 100 MBPS o superior (RJ-45) con dedicaión exclusiva para internet.	Ethernet de 100 MBPS o superior (RJ-45) con dedicaión exclusiva para internet.
<b>Interfaz Inalámbrica</b>	Tarjeta de red inalámbrica 802.11n que soporte encriptación WPA2/AE	
<b>Navegador</b>	Internet Explorer 7 o superior, Firefox 3.6 o superior, Safari 4.0. Chrome 4.0 o superior, Opera 10.0 o superior	Internet Explorer 7 o superior, Firefox 3.6 o superior, Safari 4.0. Chrome 4.0 o superior, Opera 10.0 o superior



<b>Requisitos técnicos MAC</b>		
<b>Procesador</b>	Power PC G3/Intel	
<b>Sistema Operativo</b>	OSX (10.3 Panther) o superior	OSX (10.6 Snow Leopard) o superior
<b>Memoria RAM</b>	1 GB	2 GB
<b>Tarjeta de Red</b>	Ethernet de 100 Mbps o superior (RJ-45) con dedicación exclusiva para Internet	Ethernet de 100 Mbps o superior (RJ-45) con dedicación exclusiva para Internet
<b>Interfaz Inalámbrica</b>	Tarjeta de red inalámbrica 802.11n que soporte encriptación WPA2/AES	
<b>Navegador</b>	Firefox 3.6 o superior, Safari 4.0, Chrome 4.0 o superior, Opera 10.0 o superior	Firefox 3.6 o superior, Safari 4.0, Chrome 4.0 o superior, Opera 10.0 o superior
<b>Requisitos Técnicos Linux</b>		
<b>Procesador</b>	1.0 Ghz o superior	1.5 Ghz o superior
<b>Sistema Operativo</b>	Distribuciones Unix/Linux	
<b>Memoria RAM</b>	1 GB	2 GB
<b>Espacio Libre en Disco Duro</b>	1 GB	
<b>Tarjeta de Red</b>	Ethernet de 100 Mbps o superior (RJ-45) con dedicación exclusiva para Internet	Ethernet de 100 Mbps o superior (RJ-45) con dedicación exclusiva para Internet
<b>Interfaz Inalámbrica</b>	Tarjeta de red inalámbrica 802.11n que soporte encriptación WPA2/AES	
<b>Navegador</b>	Firefox 3.6 o superior, Safari 4.0, Chrome 4.0 o superior, Opera 10.0 o superior	Firefox 3.6 o superior, Safari 4.0, Chrome 4.0 o superior, Opera 10.0 o superior

## 2. Conexión "Always on"

Banda Ancha siempre disponible sin necesidad de discar ni autenticarse.

## 3. IP dinámica



#### **4. Next Generation WiFi**

Todo cliente nuevo de internet al contratar plan de banda ancha Mega 40, Mega 120 o Mega 200 puede disfrutar de una conexión WiFi de máximo alcance en su empresa gracias a los equipos de última generación de VTR. La cobertura entregada dependerá de las características y estructura de la habitación. Si ya tienes contratado Internet y posees Mega 20 o superior, puedes solicitar Next Generation WiFi cancelando el costo de instalación.

Mayor información en: <http://vtr.com/wifi/next-generation-router-wifi.html>

### **Políticas de gestión de tráfico y administración de red**

Todos los planes de acceso a internet de VTR están sometidos a las mismas políticas de gestión de tráfico y administración de red, procurando ofrecer una buena experiencia de servicio, junto con cuidar la estabilidad de la red y la seguridad de los usuarios.

En <http://vtr.com/neutralidad/b4.php> podrás encontrar un detalle de las políticas actualmente aplicadas. En resumen estas políticas consideran:

#### **1. Administración de puertos y aplicación de filtros IP.**

#### **2. Administración de capacidades**

En los horarios de alto tráfico (entre las 18:00 y las 02:00 horas en los días hábiles y entre las 16:00 y las 03:00 horas en los fines de semana y festivos), VTR le asigna mayor prioridad al tráfico asociado a los usos "sensibles" que exigen respuestas más inmediatas, como por ejemplo, ver en línea un video; respecto del tráfico asociado a los usos "no sensibles" que no requieren de respuestas instantáneas, como la descarga de un video.

Entre los protocolos no sensibles más comunes están aquellas aplicaciones Peer To Peer en que los distintos usuarios de internet comparten recíprocamente contenidos con una gran cantidad de usuarios anónimos (tales como Bittorrent, Ares, eDonkey/eMule, P2P Genérico y Behavioral P2P). Al realizar esta priorización, se disminuye el ancho de banda de subida o descarga disponible para el tráfico de los protocolos no sensibles, lo que se traducirá normalmente en que tomará más tiempo descargar o entregar un archivo en protocolo p2p durante este horario.

#### **3. Bloqueo de acceso a sitios de abuso infantil**

VTR bloquea el acceso a sitios web que entregan contenidos que constituyen abuso



infantil. Para esto, VTR utiliza una plataforma provista por Internet Watch Foundation (IWF), fundación de origen británico dedicada a detectar este tipo de contenido en internet. En casos muy excepcionales, es posible que un sitio con contenido legal alojado en un servidor registrado por IWF pudiera eventualmente verse bloqueado lo cual puede ser reportado a VTR para que sea regularizado.

### **Servicios adicionales de los Planes de Acceso a Internet disponibles**

Todos estos servicios requieren tener contratado el servicio de Acceso a Internet de VTR. La renta mensual de estos servicios será la indicada al momento de contratarlos.

#### **1. Extensor WiFi**

Equipos que te permiten ampliar físicamente la cobertura de la Banda Ancha a todos los rincones del domicilio en que el cliente necesite navegar con múltiples dispositivos. Estos dispositivos están disponibles para planes Mega 15 o superior, que tengan servicio WiFi contratado. Mayor información en:

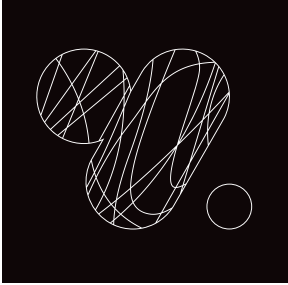
<http://vtr.com/hogar/banda-ancha/sva/extensor-wifi>

#### **2. Pack Navega Seguro**

Pack que te entrega conjuntamente los siguientes servicios adicionales, los que también pueden contratarse por separado.

**a.** PC Seguro. Protección integral para mantener a salvo toda información valiosa e irremplazable de tu computador. Esta suite de seguridad incorpora Antivirus & Antispyware, Protección de Navegación, Firewall y Control de Spam.

**b.** VTR Familia Segura. Educa a tus hijos en el uso de internet y protégelos contra los riesgos de la web, para que aprovechen de la mejor forma los beneficios que internet ofrece.



## **Consideraciones especiales relativas al servicio de Acceso a Internet ofrecido en planes Empresa**

Te recordamos que las Condiciones Generales de Contratación consagran algunas prevenciones especiales relativas al servicio de Acceso a Internet ofrecido a nuestros clientes empresas. Para más detalles, por favor revisa el texto de las Condiciones Generales de Contratación:

Por favor ten en cuenta que el servicio de acceso a internet de VTR no está diseñado para ofrecer un estándar de operación apropiado para desarrollar actividades que requieran una transmisión de datos excesiva que supere significativamente del uso comercial promedio. Por este motivo, el servicio no se puede destinar operar un Ciber Café o establecimientos semejantes

El Servicio de Acceso a Internet de VTR se suministrará única y exclusivamente para el uso legal y privado del Suscriptor. No está permitido compartir abierta o masivamente el acceso a internet provisto por VTR ni revender este servicio a terceros.

## **ANTECEDENTES COMUNES A LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS QUE TE OFRECE VTR**

En [http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/otras-tarifas-web.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/otras-tarifas-web.pdf), se detallan tarifas por servicios adicionales que quieras contratar y otros cobros en que VTR puede efectuar.

### **1. Corte y reposición del servicio**

En el caso que no pagues oportunamente la renta mensual de los servicios contratados, VTR está facultada para cortar el suministro de ellos hasta que efectúes el pago. Recuerda que la reposición del servicio está sujeta a un cobro, informado en:

[http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/otras-tarifas-web.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/otras-tarifas-web.pdf)

### **2. Traslado de servicios**

Mientras tengas los servicios contratados, podrás solicitar su traslado a tu nuevo domicilio, informándote la factibilidad dentro de los 5 días siguientes a tu solicitud. El traslado de los servicios puede estar sujeto a un cobro, informado en:

[http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/otras-tarifas-web.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/otras-tarifas-web.pdf)



### **3. Mantenimiento y reparación de equipos y red interior VTR**

Las visitas técnicas y reparaciones que solicites por desperfectos que ocurran en los equipos de VTR instalados en tu domicilio o en la red interior, así como los cambios que quieras efectuar en la red interior, están sujetas a un cobro. No te haremos este cobro si los equipos tienen algún desperfecto atribuible a una falla de fábrica o a la responsabilidad de VTR, caso en el que los reemplazaremos para que puedas seguir disfrutando del servicio. Si tienes contratado el servicio adicional Asistencia VTR, las reparaciones y los cambios que quieras efectuar en la red interior de VTR, no estarán sujetas al cobro de la visita técnica.

### **4. Reposición de equipos**

Los desperfectos en los equipos que hayan ocurrido por tu responsabilidad, los deberás cubrir pagando el valor de reposición del equipo. Al poner término al contrato, deberás devolver los equipos que VTR ha instalado en tu domicilio para entregarte los servicios que tenías contratados, tales como la eMTA, el(los) decodificadores d-BOX y el cable módem. En el caso que no los devuelvas, VTR puede aplicar el cobro de reposición vigente para cada equipo. Infórmate de este valor en:

[http://vtr.com/CS/vtr\\_f3/otras-tarifas-web.pdf](http://vtr.com/CS/vtr_f3/otras-tarifas-web.pdf)

## **CONDICIONES ESPECIALES RELATIVOS A LOS PLANES EMPRESA**

### **1. Soporte especializado a través de diversos canales**

**1.a.** Call Center: 600 800 9009: ofrece un soporte técnico y comercial específico para nuestros clientes empresa, con un horario de atención desde las 8:00 a 22:00 horas, de lunes a domingo

**1.b.** Soporte de Servicio técnico con agendamiento preferente: para dificultades técnicas que no puedan ser resueltas en forma remota, entregaremos a nuestros clientes empresa el soporte de un técnico especialista que visitará el domicilio de servicio a más tardar 12 horas hábiles después de recibido el requerimiento. Las visitas técnicas podrán ser agendadas de lunes a sábado de 9:30 a 21:00.