

## **CONTRATO ENTEL HOGAR**

### **CONDICIONES GENERALES Y ESPECIALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES HOGAR**

#### **I.- CONDICIONES GENERALES**

##### **PRIMERO: Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones Hogar**

1.1. El presente documento tiene por objeto establecer las cláusulas y condiciones generales bajo las cuales las empresas del Grupo Entel (en adelante indistintamente, ENTEL) domiciliadas en Avenida Costanera Sur Río Mapocho N°2760, piso 18, Torre C, Las Condes, Santiago, prestarán sus servicios o comercializarán sus productos, de manera que la aplicación y aceptación de las mismas por parte del CLIENTE individualizado en la sección “Datos del Cliente” del presente Contrato, es una condición esencial que se entenderá incorporada en todos los contratos, anexos y documentos complementarios que se suscriban entre ENTEL y el CLIENTE.

1.2. Las cláusulas y condiciones específicas correspondientes a cada producto o servicio se detallan en la sección “Planes Contratados” del presente Contrato, el que junto a las presentes Condiciones Generales y Especiales de Contratación de Servicios de Telecomunicaciones Hogar, conforman el Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones Hogar que suscribe el CLIENTE con ENTEL, en adelante, “el Contrato”.

##### **SEGUNDO: Instalación de los Servicios**

2.1. La instalación de los servicios se encuentra sujeta a factibilidad técnica. En caso que para la prestación de servicios se utilicen redes de terceros o se requiera de permisos municipales o de cualquier autoridad, o sea el CLIENTE quien deba proporcionar algún recurso o alguna autorización, u obtener él alguna autorización por parte de terceros para proceder a la instalación, los plazos de instalación comenzarán a contar desde que ENTEL disponga de dichos recursos o autorizaciones.

2.2. Si el CLIENTE no contase con el equipamiento o requerimientos mínimos para la instalación, o el personal técnico designado por ENTEL informase que el equipamiento o requerimientos no cumplen con las especificaciones requeridas, se informará al CLIENTE, quedando suspendida la instalación hasta se verifique que el CLIENTE ha cumplido con el equipamiento o requerimientos mínimos. El CLIENTE deberá, dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha de la visita, comunicarse con ENTEL al número 600 3600 103 para acordar una nueva fecha de instalación o bien revocar su solicitud de servicio; a falta de tal comunicación las partes convienen que el CLIENTE

ha decidido revocar su solicitud de instalación de servicios, en ambos casos, el presente Contrato se entenderá terminado a todos los efectos a que haya lugar.

2.3. El cobro de los servicios contratados se iniciará una vez que el servicio esté instalado en el domicilio de instalación.

2.4. Si el CLIENTE tuviere alguna disconformidad con la instalación efectuada podrá dentro de los tres días corridos siguientes a la fecha de instalación, formular por escrito las observaciones que estime pertinentes. Se entenderá que el CLIENTE se encuentra conforme con la instalación por el hecho de utilizar los servicios sin formular observaciones.

2.5. Los Servicios sólo podrán ser utilizados en el Domicilio de instalación informado por el Cliente, en la sección “Datos del Cliente” del presente Contrato.

### **TERCERO: Precio y Forma de Pago**

3.1. El CLIENTE pagará a ENTEL, los precios de los servicios contratados e indicados en la sección “Planes Contratados” del presente Contrato. El precio o tarifa de servicios adicionales, no se encuentra en el precio de los planes que contrata el CLIENTE, constituyendo un valor adicional que será descontado del saldo del cargo fijo mensual que posea el CLIENTE al momento de la contratación de los servicios adicionales en el caso del Servicio de Telefonía e Internet, y que se agregará a la boleta o factura del mes siguiente al de contratación en el caso del Servicio de Televisión Satelital. Todos los valores incluidos en el Contrato incluyen IVA 19% (tasa actual).

3.2. Los valores o cargos expresados en pesos podrán ser reajustados automáticamente en forma mensual, conforme a la variación del Índice de Precios al Consumidor determinado por el organismo competente, o por el índice de reajustabilidad que le reemplace, para el período que corresponda, contado desde la fecha de entrada en vigencia del Contrato o desde la fecha del último reajuste practicado hasta la fecha que corresponda efectuar el nuevo reajuste conforme a lo aquí estipulado.

3.3. Los precios, cargos y consumos de los servicios contratados, y todos los demás servicios utilizados, deberán ser pagados dentro del plazo indicado en el respectivo documento de cobro que se emita, en cualquiera de los lugares de pagos en él señalados. A falta de tales indicaciones deberán ser pagados dentro del plazo de 15 días contados desde la fecha de emisión de cada documento en el domicilio de ENTEL.

3.4. Todo pago que deba realizar el CLIENTE relacionado con este Contrato, y que no corresponda a la facturación o cobro ordinario de servicios prestados, deberá realizarse dentro de los 5 días siguientes a su cobro por parte de ENTEL, y en el domicilio de ésta o en los lugares expresamente indicados para ello.

3.5. Serán de cargo del CLIENTE todos los gastos de cobranza judicial y extrajudicial derivados de su incumplimiento de las obligaciones contractuales en conformidad a la ley.

3.6. El CLIENTE podrá acceder a la facturación detallada de los servicios contratados y de consumo, conforme la normativa vigente, a través del sitio web [www.entel.cl](http://www.entel.cl) en la sección de “Mi Entel Hogar”

3.7. ENTEL podrá modificar el plan tarifario, para lo cual comunicará al CLIENTE el nuevo plan con una anticipación de 60 días corridos a la fecha de su entrada en vigencia. El CLIENTE podrá aceptar o rechazar dicha modificación. En caso que la rechace se entenderá que ha puesto término al contrato. Transcurrido el referido plazo de 60 días sin que el CLIENTE se haya pronunciado, ENTEL podrá enrutar el servicio respectivo para que el CLIENTE acepte o rechace el cambio del plan tarifario. Transcurrido un plazo de 5 días sin un pronunciamiento del CLIENTE por medios físicos, digitales o electrónicos, ENTEL podrá poner término al contrato. ENTEL no podrá ejercer esta facultad de modificar las tarifas respecto de cada CLIENTE más de una vez en el periodo de seis meses. En el caso de disminución del precio de la tarifa, sólo se requerirá que ENTEL comunique esta circunstancia explicando específicamente dicha disminución al CLIENTE en forma previa al vencimiento de la factura que incluye dicha disminución. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá siempre ejercer su facultad de portar el número telefónico asociado al plan tarifario respectivo.

3.8. ENTEL podrá efectuar un cobro por la totalidad del cargo fijo correspondiente al mes en que se realiza la suspensión del servicio por no pago y por los siguientes meses de suspensión del servicio, un cobro correspondiente al 80% del cargo fijo mensual, para aquellos servicios que no se han reconfigurado a régimen de prepago.

#### **CUARTO: Corte y Reposición de Servicios**

ENTEL podrá cortar el suministro del o los servicios impagos, luego de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin haberse verificado el mismo. El corte del servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación, exceptuadas aquéllas exentas de pago destinadas a los niveles especiales de servicios de emergencia y otros definidos por la normativa; y salvo en aquellos casos en que el cobro del servicio se efectúe por adelantado, en cuyo caso sólo procederá el corte una vez que efectivamente se haya suministrado el servicio que ya ha sido pagado. La reposición del servicio tendrá como plazo máximo el día hábil siguiente a la fecha en que se pague el documento de cobro impago y su costo se indica en la sección “otros costos” del presente Contrato. Asimismo, el monto adeudado devengará el interés máximo convencional para operaciones no reajustables,

entendiéndose por éste el que fije bajo esa denominación la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, o el organismo que la reemplace. A falta de mecanismo de determinación del interés máximo convencional señalado, se aplicará la tasa de interés que considere equivalente el Banco Central de Chile.

#### **QUINTO: Instalaciones Interiores y Equipos**

En caso que se efectúen instalaciones interiores por terceros o se utilicen equipos no provistos por ENTEL, ésta no será responsable de las alteraciones, suspensiones, interrupciones, fallas o no funcionamiento que pudieran presentarse en los servicios contratados. En caso que el CLIENTE solicite a ENTEL la asistencia técnica para las instalaciones interiores o para el equipamiento no proporcionado por ella, el trabajo respectivo sólo se ejecutará una vez que el CLIENTE hubiere aceptado el presupuesto correspondiente y pagado o garantizado el pago, a satisfacción de ENTEL. Con todo, será facultativo de ENTEL, cobrar el costo correspondiente en un solo documento de cobro o conjuntamente con cualquier otro cobro que realice al CLIENTE. Cualquier garantía de instalación quedará sin efecto, si el CLIENTE o terceros efectúan intervenciones que afecten la configuración del hardware y software sobre los cuales ésta se realizó.

#### **SEXTO: Servicios de Mantenimiento, Reparación y Visitas de Diagnóstico**

6.1. Con el objeto de constatar y diagnosticar el estado de los servicios y de efectuar mantenciones o reparaciones de ser el caso, el CLIENTE autoriza a ENTEL a que efectúe visitas de diagnóstico, mantención y/o de reparación y a cobrar los montos correspondientes a las referidas visitas a los valores informados al CLIENTE, salvo que tales visitas sean necesarias por motivos imputables a ENTEL.

6.2. Los servicios pueden resultar afectados o suspendidos por mantenciones o trabajos necesarios para su adecuado funcionamiento, los que serán comunicados con anterioridad al CLIENTE.

6.3. El CLIENTE deberá permitir la entrada del personal que ENTEL designe, al lugar de prestación de los servicios, para la instalación, inspección y revisión de los servicios.

6.4. ENTEL se reserva el derecho de efectuar mediciones para determinar la utilización de los servicios, mediante dispositivos conectados permanentemente o en forma transitoria. Las mediciones referidas no afectarán a la información que se curse, ni la privacidad del servicio.

### **SÉPTIMO: Obligaciones del CLIENTE**

Sin perjuicio de otras obligaciones que emanan del Contrato y de la ley serán obligaciones del CLIENTE, las siguientes: a) No usar el servicio contratado con fines ilegales, no autorizados, o contrarios al ordenamiento jurídico; b) No introducir modificaciones o alteraciones de cualquier clase a los servicios, ya sea en su infraestructura o funcionamiento; c) No ceder a terceros a cualquier título y ya sea total o parcialmente, el servicio contratado o las obligaciones o derechos emanados del Contrato, sin previa autorización de ENTEL.

### **OCTAVO: Servicios de Asistencia Técnica, Comercial y Reclamos.**

El CLIENTE podrá informarse sobre servicios de asistencia técnica llamando al siguiente teléfono 600 3700 104, sobre equipos y servicios en el sitio web [www.entel.cl](http://www.entel.cl) o llamando al 600 3600 103. Para efectuar reclamos el CLIENTE deberá comunicarse al siguiente teléfono exclusivo para reclamos: 105 o 600 3700 105 o efectuarlos en el sitio web [www.entel.cl](http://www.entel.cl), sección reclamos.

### **NOVENO: Traslado de Servicios**

Si el CLIENTE solicita el traslado de los servicios contratados por cambio de domicilio deberá hacerlo a través de los medios informados por ENTEL, y éste dentro de los 5 días hábiles siguientes le informará la factibilidad, oportunidad y costo del traslado, a través del respectivo presupuesto. Aceptado el presupuesto por el CLIENTE, ENTEL ejecutará el traslado dentro del plazo de 60 días siguientes.

### **DÉCIMO: Vigencia**

El Contrato regirá desde la fecha de instalación total de los servicios hasta la fecha más próxima de las siguientes: 30 de junio o 31 de diciembre y se renovará automática y sucesivamente por períodos de seis meses cada uno, salvo que ENTEL notifique al CLIENTE su voluntad de poner término al contrato con 30 días de anticipación a la fecha de renovación respectiva y sin perjuicio del derecho del CLIENTE de poner término al Contrato conforme la normativa aplicable y de las causales de término que en este documento se contemplan.

## **DÉCIMO PRIMERO: Término del Contrato**

11.1. ENTEL pondrá término a la provisión del servicio dentro del plazo de un día hábil a contar de la notificación que efectúe el CLIENTE manifestando su voluntad en este sentido. A partir de esta fecha dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios cuya finalización se ha solicitado, y en el caso que se hayan cobrado tales cargos en forma adelantada, ENTEL realizará las devoluciones proporcionales que correspondan.

11.2. De su parte, ENTEL estará facultada para poner término anticipado al Contrato en cualquiera de los siguientes casos: a) No pago del servicio adeudado dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del respectivo documento de cobro; b) si el CLIENTE incurriere en cesación de pagos o notoria insolvencia; c) Si por caso fortuito o fuerza mayor o disposición de la autoridad, ENTEL quedare en la imposibilidad de prestar los servicios contratados; d) Si el CLIENTE incumpliere cualquiera de las obligaciones asumidas en este contrato.

11.3. No obstante lo anterior, el CLIENTE estará obligado al pago de todas las sumas que adeudare a ENTEL en virtud del Contrato.

## **DÉCIMO SEGUNDO: Tratamiento de Datos Personales**

12.1. El CLIENTE autoriza a ENTEL o sus empresas relacionadas y/o filiales para efectuar tratamiento de sus datos personales, con finalidades de marketing, de la propia prestación de los servicios, y/o con el objeto de entregar información y/o beneficios. Los referidos datos personales podrán en casos concretos ser comunicados a terceros, sólo para cumplir con las finalidades recién mencionadas.

12.2. En caso que el CLIENTE no desee recibir información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, deberá comunicar tal circunstancia a ENTEL solicitando la suspensión de los envíos de tales comunicaciones promocionales o de marketing, por el medio que en la misma comunicación se indique.

12.3. Si el CLIENTE desea efectuar el cambio de sus datos personales, deberá solicitarlo a ENTEL por alguno de los siguientes medios: a través de “Mi Entel Hogar” en el sitio web [www.entel.cl](http://www.entel.cl), llamando al 600 3600 103 y en tiendas Entel. El CLIENTE deberá mantener en todo momento sus datos personales (correo electrónico, domicilio, entre otros) actualizados, comunicando cualquier cambio en ellos a ENTEL por el medio indicado anteriormente.

### **DÉCIMO TERCERO: Contratación a Distancia**

13.1. Las partes acuerdan que entre los mecanismos, técnicas y formas de contratación y declaración de voluntad a distancia, se encuentran el uso de mensajes electrónicos, las comunicaciones telefónicas, Internet, grabaciones de llamadas y voz, los registros electrónicos de voz y/o datos generados desde el equipo de telefonía móvil o desde Internet, entre otros que puedan existir, cuyo uso las partes autorizan para la contratación, habilitación, modificación o terminación de servicios y/o contratos, y para la realización de otras operaciones como consultas, pagos, configuraciones, entre otros, otorgándoles plena validez en este acto, en tanto cumplan con la normativa vigente.

13.2. Las claves o medios de identificación o autenticación que provea ENTEL al CLIENTE, serán de su único, pleno y exclusivo conocimiento, uso operacional y responsabilidad.

### **DÉCIMO CUARTO: Suspensión Transitoria de los Servicios a Solicitud de CLIENTE**

El CLIENTE podrá solicitar la suspensión transitoria del servicio llamando al 103 desde un móvil de ENTEL o desde red fija al 600 3600 103 o en las tiendas de atención comercial de ENTEL. Para que el CLIENTE pueda solicitar y mantener la suspensión transitoria del servicio no deberá tener deudas impagas con ENTEL y el respectivo contrato de suministro deberá tener más de 6 meses de vigencia al momento de la solicitud. La suspensión transitoria podrá solicitarse por un periodo mínimo de 3 meses y máximo de 6 meses previo pago del valor informado y aceptado por el CLIENTE. Esta suspensión impedirá realizar cualquier tipo de comunicación, exceptuadas aquellas exentas de pago destinadas a los niveles especiales de servicios de emergencia y otros definidos por la normativa, como asimismo, se terminarán y/o deshabilitarán todos los servicios no cobrados dentro del precio del respectivo plan. El CLIENTE dejará de pagar los cargos fijos detallados en la sección “Planes Contratados” del presente Contrato, mientras dure la suspensión como también los cargos de los servicios deshabilitados y/o terminados. Al momento de solicitar la suspensión transitoria de los servicios se informará al CLIENTE el valor de este servicio, el cual deberá ser aceptado expresamente por el CLIENTE y en forma previa a la suspensión.

### **DÉCIMO QUINTO: Mantenimiento, Reparación y Reposición de Equipos.**

El CLIENTE podrá, en caso de fallas o desperfectos de los equipos provistos por ENTEL, ejercer los derechos que la respectiva póliza de garantía de ENTEL le otorga, sin perjuicio del ejercicio de su derecho de garantía legal, según corresponda. Los servicios de mantenimiento, reparación y reposición podrán ser cobrados si las fallas o

desperfectos no le son imputables a ENTEL al valor que previamente sea informado y aceptado por el CLIENTE.

#### **DÉCIMO SEXTO: Arbitraje**

Toda dificultad que surgiere entre las partes con motivo de la interpretación, cumplimiento, incumplimiento, validez, terminación o vigencia de los contratos, y con excepción del cobro de sumas adeudadas por el CLIENTE, será resuelta por un árbitro arbitrador designado de común acuerdo por las partes. A falta de acuerdo, la designación se hará por los Tribunales Ordinarios de Justicia, debiendo recaer la designación en una persona que sea o haya sido ministro o abogado integrante de la Excm. Corte Suprema o de la I. Corte de Apelaciones de Santiago, al menos por tres años, o bien profesor titular de las cátedras de Derecho Civil, Comercial o Procesal, de las Facultades de Derecho de las Universidad de Chile o Universidad Católica de Santiago. En caso de designación por la Justicia Ordinaria, el árbitro será arbitrador en el procedimiento y de derecho en cuanto al fallo. Se presume que no hay acuerdo, por el hecho de ocurrir cualquiera de las partes a la Justicia Ordinaria a solicitar tal designación. Siempre que se nombre un árbitro, el CLIENTE podrá recusarlo sin necesidad de expresar causa y solicitar que se nombre otro por el juez letrado competente, sin perjuicio del derecho de recurrir siempre ante el tribunal competente, conforme lo establecido en el artículo 16 incisos 2° y 3° de la ley n° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores. Sin perjuicio de lo anterior, quedarán sometidas a la justicia ordinaria y no a la justicia arbitral las acciones que ENTEL ejerza para obtener el pago de cualquier obligación que el CLIENTE adeude a ENTEL.

#### **DÉCIMO SÉPTIMO: Facturación Electrónica**

Autorizo a Entel Telefonía Local S.A., RUT 96.697.410-9, de conformidad con la resolución exenta n°11 del 14 de febrero del 2003, del servicio de impuestos internos, para que me envíe vía correo electrónico registrado en la compañía los documentos tributarios electrónicos que no amparan el traslado de bienes corporales muebles, solamente por un medio electrónico. Junto con la autorización precedente, me comprometo a cumplir las siguientes condiciones, en relación a los documentos tributarios, en caso de requerirlo para respaldar la información contable:

- a) Imprimir los documentos recibidos en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a su recepción desde el emisor.
- b) Imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado.



c) Utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cms. x 14 cms. (1/2 carta) y de tamaño máximo 21,5 x 33 cms. (oficio).

d) Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un periodo mínimo de seis años, conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión se hará hecha usando impresión láser o de inyección de tinta, excepto que se establezca una autorización o norma distinta al respecto.

## **II. CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES AL SERVICIO DE INTERNET**

### **PRIMERO: Servicio de Acceso a Internet**

En razón del servicio acceso Internet contratado por el CLIENTE a ENTEL, ésta prestará el servicio de acceso a Internet, a través de sus redes GPRS/EDGE o UMTS/HSDPA u otras de que disponga ENTEL (las “Redes”) para su uso en el territorio de la República de Chile y sujeto a disponibilidad de cobertura, bajo las condiciones establecidas en el Contrato.

### **SEGUNDO: Condiciones de Funcionamiento y de Calidad de Servicio**

2.1. No es posible garantizar la velocidad de conexión en todo momento y lugar, ya que la conexión al servicio de Internet, además de compartir los recursos de acceso, depende entre otros, de los siguientes factores: a) existencia de cobertura de red, atendido que ésta no es uniforme entre comunas y a lo largo del país; b) condiciones climáticas que afectan propagación de la señal; c) número de usuarios conectados a la misma radio base; d) distancia que se encuentre el usuario de la radio base; e) correcta configuración del software y del hardware del equipo terminal; f) terminales compatibles con los servicios, esto es: (i) Equipo compatible con la frecuencia de banda de la red UMTS/HSDPA de ENTEL y con la tecnología UMTS/HSDPA de ENTEL; o Equipo compatible con la frecuencia de banda de la red GPRS/EDGE de ENTEL y con la tecnología GPRS/EDGE de ENTEL; y (ii) Equipo terminal que cumpla los requerimientos mínimos de compatibilidad descritos respecto al Equipo referido en cuanto a puerto de entrada, sistema operativo, memoria RAM, disco duro libre y cuya obtención es de cargo del CLIENTE. A modo de ejemplo, la velocidad de navegación está sujeta a las condiciones geográficas y ambientales que pueden afectar la propagación de la señal de la red de ENTEL y a otros factores como la tipología del lugar (si el CLIENTE se encuentra en un edificio en altura), horario de navegación o las características del hardware y software del equipo terminal y/o del equipo.

2.2 Las características esenciales de los servicios de Internet, en lo que respecta a velocidad de subida y bajada, límite de descarga y garantía del servicio, se establecen en el Contrato. De conformidad a lo dispuesto en Resolución Exenta N°6267, de Subtel, se informa que las medidas de gestión de tráfico y administración de red comprenden la limitación especial para algunos planes cuyo detalle se encuentra en [www.entel.cl](http://www.entel.cl), sección de neutralidad. Sin perjuicio de ello, ENTEL podrá aplicar otras medidas para tales efectos, todas ellas en cumplimiento de la referida resolución y el reglamento de neutralidad de red e informadas en el sitio web señalado.

2.3. Las velocidades de conexión se obtienen dependiendo del tipo de cobertura GPRS/EDGE o UMTS/HSDPA, con la cual el CLIENTE haga uso de los servicios y en la medida en que su terminal permita ese desempeño.

ENTEL no es responsable de los contenidos ni por daños sufridos por el CLIENTE provenientes de la descarga de archivos (en particular, spyware, malware, virus o troyanos), recepción de mensajes no solicitados (tales como correo spam o correo no deseado), por el contenido visualizado o servicios, u operaciones o transacciones contratadas o realizadas por el CLIENTE en uso de los servicios. Para el tráfico generado por los servicios, sea a través de GPRS, EDGE o HSDPA o futuras tecnologías, la unidad mínima de medición es el kilobyte, sin perjuicio que en un futuro se establezcan otras unidades o medidas distintas al kilobyte, las cuales serán informadas previamente al CLIENTE por ENTEL. La tasación operará por la suma de kilobyte del protocolo IP que van desde y hacia el terminal. La medición de bytes se hace en la red, por lo que el número de bytes contados en el terminal y los tasados pueden diferir por pérdida de datos en la interfaz de aire.

ENTEL vela porque todos sus clientes puedan tener acceso a sus servicios de acuerdo a los estándares de calidad y condiciones aplicables en cada caso según las condiciones y cláusulas del presente instrumento. Por consiguiente, se establece la siguiente Política de Buen Uso del servicio, que se refiere a toda utilización del mismo, con excepción de los Usos Incorrectos. Uso Incorrecto del Servicio incluye:

a) El uso indebido del servicio, entendido éste como:

(i) La afectación negativa y deliberada del funcionamiento de la red de ENTEL, de otros servicios provistos por ENTEL, o del nivel de calidad de servicio de otros clientes de ENTEL.

(ii) La instalación de amplificadores, repetidores u otros dispositivos que, sean ilegales o dañen o perjudiquen la seguridad de la red o la calidad del servicio prestado a terceros.

b) El uso del servicio con infracción a disposiciones legales o derechos de terceros.

### **TERCERO: Aplicación de Régimen de Prepago**

El CLIENTE acuerda y consiente, en este acto, que en caso que hayan transcurrido más de 60 días desde la fecha de vencimiento del documento de cobro sin haberlo pagado, ENTEL podrá reconfigurar el servicio de Internet para que continúe operando o reanude su operación en Régimen de Prepago. En este caso, el precio de los servicios será aquél vigente y conforme se informe en [www.entel.cl](http://www.entel.cl) para el régimen de prepago de Internet.

En el régimen de prepago, el CLIENTE deberá dentro de los 120 días corridos, contados desde la fecha de reconfiguración, realizar al menos una recarga, para continuar disponiendo del servicio.

### **CUARTO: Disposiciones Especiales Aplicables a Recargas**

Encontrándose el CLIENTE al día en el pago del documento de cobro y habiendo consumido su Cuota de Tráfico Mensual, el CLIENTE podrá seguir haciendo uso de tales servicios en lo que reste del mes al precio del MB adicional informado en la sección "Internet" del presente Contrato, previa adquisición de una recarga cuyos términos y condiciones y se encuentran publicados en [www.entel.cl](http://www.entel.cl), sección recargas.

El remanente de la recarga que el CLIENTE haya adquirido durante un mes y que no haya utilizado en servicios, será adicionado al saldo del mes siguiente, en el cual el CLIENTE podrá utilizar dicho excedente, a menos que haya procedido la suspensión de los servicios o que se haya producido el término del Contrato. En este caso el servicio de acceso a Internet que el CLIENTE utilizará en las recargas estará sujeto a las velocidades del plan contratado y al precio por Megabyte adicional de dicho plan.

### **QUINTO: Control Parental**

Si el CLIENTE contrata el servicio de control parental conforme consta en el presente anexo, podrá limitar el acceso a aplicaciones y contenidos con uno de los perfiles que proporciona la función de perfil de aplicación para crear "zonas seguras" de manera de controlar las aplicaciones y contenidos que pueden verse en el equipo. La administración del servicio de control parental sólo la puede efectuar el CLIENTE, quien deberá informarse de las características operativas y de las instrucciones para operar las aplicaciones para el correcto funcionamiento del servicio, las que pueden cambiar de tiempo en tiempo, en [WWW.ENTEL.CL](http://WWW.ENTEL.CL), sección control parental internet.

### III.- CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A SERVICIOS DE TELEFONÍA

#### PRIMERO: Servicio de Telefonía

En razón del Servicio de Telefonía contratado por el CLIENTE a ENTEL, ésta prestará bajo las condiciones establecidas en el Contrato y la normativa aplicable, las siguientes prestaciones: a) Servicio de telefonía; b) Conexión telefónica; c) Acceso a comunicaciones de: larga distancia internacional, móviles, servicios complementarios y otros servicios públicos del mismo tipo, servicios de valor agregado, según el CLIENTE lo haya expresamente habilitado.

#### SEGUNDO: Numeración Asignada para el Servicio Público de Voz y Cambio de Número

La numeración que ENTEL asigna al servicio público de voz que el CLIENTE contrata se informa en el presente contrato. El CLIENTE podrá solicitar el cambio de su número llamando al 600 3600 103.

#### TERCERO: Condiciones de Funcionamiento y de Calidad del Servicio de Voz

Retenibilidad Promedio	Accesibilidad Promedio
90%	90%

Retenibilidad promedio: porcentaje promedio de llamadas que se realizan Sin que el servicio se corte inesperadamente.

Accesibilidad promedio: probabilidad de que el CLIENTE acceda al servicio Cuando lo desee estando bajo cobertura de la red de ENTEL.

#### CUARTO: Aplicación de Régimen de Prepago

El CLIENTE acuerda y consiente, en este acto, que en caso que hayan transcurrido más de 60 días desde la fecha de vencimiento del documento de cobro sin haberlo pagado, ENTEL podrá reconfigurar el servicio de telefonía para que continúe operando o reanude su operación en Régimen de Prepago. En este caso, el precio de los servicios será aquél vigente y conforme se informe en [www.entel.cl](http://www.entel.cl) para el régimen de prepago de Telefonía.

En el régimen de prepago, el CLIENTE deberá dentro de los 120 días corridos, contados desde la fecha de reconfiguración, realizar al menos una recarga, para continuar disponiendo del servicio.

#### **QUINTO: Disposiciones Especiales Aplicables a Recargas de Telefonía**

Encontrándose el CLIENTE al día en el pago de su documento de cobro y habiendo consumido el Cargo Fijo Mensual de su plan, el CLIENTE podrá seguir haciendo uso de tales servicios de telefonía en lo que reste del mes a la misma tarifa de los servicios del plan contratado, previa adquisición de una recarga, cuyos términos, condiciones y precios vigentes se encuentran publicados en [www.entel.cl](http://www.entel.cl) sección recargas. El remanente no utilizado de la recarga que el CLIENTE haya adquirido durante un mes, podrá ser utilizado en el mes siguiente, a menos que haya procedido la suspensión de los servicios o que se haya producido el término del Contrato.

### **IV.- CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES A SERVICIOS DE TELEVISIÓN**

#### **PRIMERO: Servicio de Televisión Satelital**

En razón del Servicio de Televisión Satelital (STS) contratado por el CLIENTE a ENTEL, ésta efectuará la entrega de señales de canales de Televisión Satelital al CLIENTE en el Domicilio, previa factibilidad técnica, conforme lo previsto en el presente instrumento.

#### **SEGUNDO: Obligaciones del CLIENTE**

El CLIENTE se obliga a usar el STS en los términos establecidos en el Contrato, y en particular a:

- Usar el servicio en forma personal, no comercial, para su exclusivo beneficio y conforme las Condiciones Especiales de Buen Uso del Servicio.
- No ceder ni transferir, en todo o en parte, el uso del Servicio a terceros, bajo ningún título, pretexto o circunstancia.
- Dar al servicio el uso que corresponde a su naturaleza y fines, conforme el Contrato, las leyes y normas que lo regulan.
- No grabar, retransmitir, reproducir ni difundir públicamente en todo o en parte, los contenidos o programación que reciba.

- Ni aún tras el término del Contrato podrá utilizar los equipos que le haya proporcionado ENTEL para la recepción de servicios de terceros.

### **TERCERO: Contenidos y Programación**

Los contenidos, programación y parrilla televisiva que ENTEL ofrece, se compone de los elementos que terceros proveedores le proporcionan. En razón de ello, es posible que ENTEL deba modificar la cantidad y tipo de canales que componen la parrilla, dando un aviso previo de 20 días hábiles al CLIENTE. En estos casos, ENTEL proporcionará al CLIENTE canales de similar calidad y contenido a los modificados o eliminados. La selección, programación o contenido de las señales incluidas en el Servicio Televisión Satelital se encuentra sujeta a cambios.

### **CUARTO: Condiciones de Funcionamiento y de Calidad del Servicio**

Los servicios Hogar de ENTEL son proporcionados al CLIENTE conforme los niveles de calidad utilizados corrientemente en la industria de televisión satelital en Chile y depende de las señales que le proporcionan sus proveedores de contenidos, de las condiciones bajo las cuales se presten tales servicios y de la ubicación y equipos que utilice el CLIENTE. Así, por ejemplo, ENTEL no será responsable por el servicio en situaciones que revistan carácter de caso fortuito o fuerza mayor, tales como inundaciones, otros hechos de la naturaleza a los que no sea posible resistir, actos de la autoridad, huelgas e incendios.

### **QUINTO: Control Parental**

El servicio de control parental permite al CLIENTE bloquear el acceso a aquella programación o señales a las que no desee acceder y es una herramienta especialmente diseñada para que impida el acceso de menores a programación cuyo contenido sea apto sólo para adultos.

Los servicios de televisión que provee ENTEL contienen dicha aplicación. Mayor información en el sitio web [www.entel.cl](http://www.entel.cl), sección Control Parental y Bloqueo de Canales.

## **SEXTO: Condiciones Especiales de Buen Uso del Servicio**

El CLIENTE se obliga a usar el STS en el Domicilio, respetando el número de conexiones autorizadas en virtud del Contrato y no permitirá otras conexiones ni otorgará, facilitará o tolerará el acceso de terceros a la señal de televisión satelital que le provea ENTEL. Si terceros se conectaren a sus instalaciones, el CLIENTE deberá dar aviso inmediato a ENTEL de tales circunstancias. Si cualquiera de estos hechos ocurriere, ENTEL podrá poner término inmediato al Contrato.

## **SÉPTIMO: Instalaciones**

El CLIENTE deberá pagar el valor correspondiente a cada instalación del STS. El valor de las instalaciones no se encuentra incluido en el valor del plan, y constituye un precio adicional que se indica en la sección “Costo de Instalación y de Equipos” de este Contrato.

El CLIENTE, al momento de la contratación del STS deberá contar con las autorizaciones que correspondan, como asimismo, autoriza en este acto la instalación de equipos y las modificaciones que con ocasión de la misma se realicen en el Domicilio, y las que fueren necesarias con posterioridad, y que se lleven a cabo con ocasión de la prestación del STS, actualización de tecnologías, instalación de equipos complementarios, reposición de los mismos o deshabilitación y desinstalación de equipos y servicios.

## **OCTAVO: Equipo Entregado en Arrendamiento**

En este acto ENTEL entrega al CLIENTE los equipos decodificadores y accesorios que se describen en la sección “Equipos” de este documento, el equipo detallado es de propiedad de ENTEL y le es proporcionado al CLIENTE en arrendamiento por períodos mensuales. El CLIENTE declara recibir a su entera conformidad el equipo y accesorios detallados, que se trata de un equipo funcionando y que no presenta daño externo alguno, y que lo recibe en las condiciones que se detallan en el presente documento.

## **NOVENO: Precio Arrendamiento**

El precio de este arrendamiento se indica en la sección “Equipos” de este instrumento y se pagará mensualmente durante toda la vigencia del presente Contrato. El CLIENTE autoriza a ENTEL a cobrar dicho precio en el mismo documento de cobro que el servicio.

### **DÉCIMO: Devolución Anticipada del Equipo**

El CLIENTE deberá restituir a ENTEL los equipos decodificadores y los accesorios detallados en el presente contrato a más tardar dentro de los 6 días hábiles siguientes a la fecha en que se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- a) Incumplimiento de cualquiera de las condiciones de uso del equipo.
- b) Si el CLIENTE no cumple con el pago oportuno de cualquiera de las rentas de arrendamiento.

### **DÉCIMO PRIMERO: Responsabilidades**

El CLIENTE se hace responsable por la custodia y cuidado del equipo que se le entrega en este acto, los cargos asociados a reparaciones y/o mantención del mencionado equipo serán de responsabilidad y cargo del CLIENTE, siempre que no fueren imputables a ENTEL y sin perjuicio del derecho del CLIENTE a la garantía de los mismos.

### **DÉCIMO SEGUNDO: Condiciones de Uso del Equipo**

El CLIENTE tendrá la obligación de cuidar y conservar los equipos decodificadores y los demás que haya arrendado a ENTEL, y otorgarles el destino que corresponda según el Contrato, y mantenerlos en la dirección que se indica como Domicilio del CLIENTE en el Contrato, único lugar en que también se prestará el Servicio. El CLIENTE no puede intervenir en la programación de los equipos o instalaciones realizadas por ENTEL. Además, el CLIENTE no podrá subarrendarlos equipos arrendados, ni ceder el arrendamiento.

El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones dará derecho a ENTEL a poner término de inmediato al Contrato y el CLIENTE estará obligado a pagar el valor de los equipos indicados en la sección Equipos del presente Contrato.

ENTEL, a fin de otorgar un mejor servicio podrá modificar la tecnología de los equipos, marca, modelo de los mismos, la configuración de los mismos o de los servicios, efectuar instalaciones en reemplazo, adicionales o complementarias a las que posea el CLIENTE, lo que será comunicado al CLIENTE.

---

FIRMA CLIENTE