



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN** **DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

### **I. TÉRMINOS GENERALES.**

En el presente instrumento se establecen las Condiciones de Contratación del Servicio de Asistencia, que forma parte integrante e inseparable de la "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE TELEFÓNICA DEL SUR S.A." celebrado entre el Cliente y Telefónica del Sur S.A., en adelante indistintamente denominada como "Telsur" o la "Compañía", documento este último, en que se individualizan las partes y las condiciones comerciales del servicio.

La "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE TELEFÓNICA DEL SUR SA.", constará por escrito si el Cliente o Suscriptor contrató el servicio en forma presencial en alguna oficina comercial de la Compañía, o bien, en un audio (grabación) para el caso que la contratación se hubiese realizado telefónicamente, a través del Call Center de Telefónica del Sur. El Cliente podrá acceder y revisar el servicio contratado, y otra información referida a los mismos, en la "Sucursal Virtual" disponible en [www.telsur.cl](http://www.telsur.cl), ingresando en "Acceso Cliente".

### **II. ANTECEDENTES Y OBJETO.**

(2.1.) Antecedentes.

Con ocasión de la alianza comercial acordada entre Telefónica del Sur y la empresa Servicios Integral Group Solution S.p.A., en adelante e indistintamente "IGS", la Compañía pone a disposición de sus clientes, a través de la asociación con la empresa IGS, un plan de servicios que considera prestaciones que se encuentran orientadas a resolver y/o entregar asesoría especializada a los clientes de Telefónica del Sur, frente a determinados problemas que hoy en día se presentan o pueden presentar en la vida diaria de las personas.

De conformidad a lo anterior, en el numeral 5. de la "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE TELEFÓNICA DEL SUR S.A.", se señala expresamente el plan del Servicio de Asistencia contratado por el Cliente, siéndole aplicables sólo los términos y condiciones del plan o prestación seleccionado por éste.

Asimismo, las prestaciones comprendidas en los planes objeto del Servicio de Asistencia, cuando se requiera y corresponda concurrir a revisar o reparar o trabajar o retirar alguna instalación y/o equipo, dichas actividades se realizarán exclusivamente en el domicilio del Cliente, el que se encuentra indicado expresamente en la Solicitud individualizada en el párrafo precedente.

(2.2.) De conformidad con lo expuesto en el numeral (2.1.) precedente, cabe señalar que las prestaciones comprendidas en los distintos planes de cobertura del Servicio de Asistencia, serán proporcionadas directamente por IGS y/o una de sus empresas contratista, por lo que Telsur no tendrá injerencia en la prestación del servicio.

### III. DEFINICIONES.

Para los efectos propios de la prestación de las soluciones que se consideran en el Servicio de Asistencia, y la correcta comprensión del presente Contrato, los términos que se definen a continuación y escritos en mayúsculas en su letra inicial tendrán, el significado que para cada uno de ellos se describe enseguida:

- (i.) **Ciente:** Corresponde al Cliente de Telsur que contrata y mantiene vigente cualquiera de los planes comprendidos dentro del Servicio de Asistencia.
- (ii.) **Domicilio:** Corresponde al lugar en que reside el Cliente y que se encuentra registrado en la Base de Datos de Telsur e IGS, en que se prestarán los servicios objeto de este Contrato.
- (ii.) **Lugar del Servicio:** Corresponde al domicilio o dirección indicada por el Cliente donde se prestarán los servicios.
- (iii.) **Evento:** Corresponde a la prestación de alguno de los servicios considerados dentro del Servicio de Asistencia a un Cliente, ya sea que fuere efectuado por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador de IGS.
- (iv.) **Proveedor o Técnico:** Empresa o persona especializada en las prestaciones que considera el Servicio de Asistencia, que en representación de IGS asista al Cliente en cualquiera de los servicios que haya solicitado de conformidad a las condiciones estipuladas en el presente Contrato.
- (v.) **PC:** Corresponde a netbook, notebook y ordenador de escritorio del Cliente.
- (vi.) **Equipos:** Hace referencia a teléfonos celulares inteligentes y/o tablets del Cliente.
- (vii.) **Periféricos:** Equipamiento y/o dispositivos que se conectan a los Equipos.

### IV. PLAN - ASISTENCIA TECNOLÓGICA.

#### “Cobertura y Exclusiones de la Asistencia Tecnológica”

El Plan de Asistencia Tecnológica considera entregar al Cliente, un soporte de técnicos especializados, que le permitirán resolver las consultas o problemas que tenga respecto al funcionamiento del PC y/o Equipos que posea, o en la instalación o utilización de software y aplicaciones que desee utilizar.

El Servicio de Asistencia Tecnológica, cubrirá única y exclusivamente las prestaciones y en los casos que se indican a continuación:

- (1.) Asistencia Telefónica.

(1.1.) A través del Call Center o Centro de Llamadas de IGS al teléfono 229449256, la Asistencia Telefónica se encontrará disponible para el Cliente, las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiendo a éste obtener información y ayuda para los siguientes casos:

- Limpieza de virus y software malicioso y espías;
- Ayuda para el manejo de sistemas de control parental;
- Actualización y configuración de hardware y/o periféricos, tales como: tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, scanner, webcams, etc;
- Mantenimiento preventivo del PC y/o equipos, mediante la eliminación de archivos temporales y limpieza de cookies;
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas, lo que corresponde a un conjunto de acciones o medidas básicas de mantenimiento, y que entre otras acciones considera la limpieza física del ordenador y ventiladores interiores, eliminación de archivos temporales, limpiar cookies y archivos temporales de internet. También acciones como deshabilitar programas en el inicio del sistema, desinstalar programas basura, analizar equipo en busca de virus, troyanos y malware, desfragmentación de disco duro;
- Instalación y configuración de drivers y códecs; y
- Asesoría en la adquisición de Hardware y Software licenciados y originales informando de los centros autorizados en los cuales puede conseguir el mejor precio de venta.

En aquellos casos en que la solución del problema no sea posible mediante la atención telefónica y el servicio de Atención Remota, conforme se señala más adelante, el Cliente deberá solicitar el soporte a domicilio, según las condiciones estipuladas en el numeral (3.) siguiente.

(1.2.) En los casos que el Cliente tenga contratado el servicio de internet con Telsur, y se le presenten problemas de funcionamiento de dicho servicio, el Cliente deberá primeramente verificar que el servicio de acceso a internet se encuentra funcionando correctamente, o en su defecto, llamar al Centro de Llamados de Telsur (600 800 4000), con el objeto que la Compañía pueda corroborar el estado del mismo, y en el caso que sea necesario, efectúe los trabajos que resulten necesarios para la reposición del servicio.

(1.3.) Restricción.

El Servicio considera la atención de llamadas telefónicas en forma ilimitada, bajo la restricción o condición de que cada llamada no podrá tener una duración superior a los 60 (sesenta) minutos, desde que es atendida por el Call Center o Centro de Llamadas.

## (2.) Asistencia Telefónica Remota.

(2.1.) En aquellos casos que los problemas o consultas no puedan ser solucionadas mediante la Atención Telefónica, se le ofrecerá al Cliente el servicio de Asistencia Telefónica Remota, el que considera una conexión, a través de internet entre el equipo del técnico de IGS y el PC del Cliente, pudiendo el primero ejecutar directamente en el equipo del Cliente las acciones destinadas a solucionar el problema presentado. Para lo anterior, el técnico guiará y entregará al Cliente las explicaciones necesarias para que pueda establecer la conexión entre ambos equipos.

(2.2.) Para para brindar el servicio de Asistencia Telefónica Remota, resulta fundamental que el equipo PC del Cliente se encuentre con conexión a internet, con el objeto que el técnico pueda materializar la conexión remota al equipo PC del Cliente. Asimismo, el Cliente deberá efectuar o ejecutar en su PC la descarga e instalación del software de acceso remoto. El técnico sugerirá la instalación del software Team Viewer, cuya descarga e instalación se efectuará bajo la responsabilidad del Cliente.

(2.3.) Restricción.

El Servicio considera la atención de llamadas telefónicas remotas de forma ilimitada, bajo la restricción o condición de que cada llamada no podrá tener una duración superior a los 60 (sesenta) minutos, desde que es atendida por el Call Center o Centro de Llamadas.

## (3.) Técnico a Domicilio para PC y Equipos.

(3.1.) Siempre que lo requiera, el Cliente podrá solicitar o agendar, a través del Call Center, el servicio de asistencia de Técnico a Domicilio para PC y Equipos, el cual se otorgará bajo las siguientes condiciones:

- Los trabajos, reparaciones y mantenimientos que se realicen, estarán limitados al monto máximo de 2,5 (dos coma cinco) Unidades de Fomento por cada Evento;
- El servicio, tiene un límite máximo de 03 (tres) Eventos por cada año de vigencia de la Asistencia;
- Cada Evento será atendido y se le prestará asistencia con una duración de 1,5 (una coma cinco) horas, en el Domicilio del Cliente al momento de contratar el servicio, dentro de la ciudad de Santiago;
- En el caso que la visita del técnico supere el tiempo indicado, sin que se hubiere dado término a los trabajos, se contará el tiempo restante como un nuevo Evento. Si el trabajo fuere superior al tiempo que mantenía vigente el Cliente o supere el valor indicado, deberá este último hacerse cargo de los costos asociados, siempre y cuando se hubiere dado cumplimiento al procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato; y

- La presente solución se realizará de lunes a sábado, excluyéndose los domingos y festivos, entre las 9:00 y 18:00 horas. Asimismo, el agendamiento de las visitas que realicen los técnicos, quedará supeditado a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud.

(3.2.) El servicio de Técnico a Domicilio para PC y Equipos, comprende únicamente las áreas de trabajo y asistencia que se indican a continuación:

(3.2.1.) Mantenimiento de Hardware y Software.

(a.) Mantenimiento de Hardware: Cambio de partes o piezas básicas (incluye solamente discos duros, memorias ram, unidades ópticas DVD, fuente de poder y tarjetas de video), limpieza de PC (limitado únicamente a computadores de escritorio, excluyéndose, por tanto, notebooks, equipos celulares y tablets). Este servicio será entregado, siempre y cuando las partes a reemplazar hayan sido adquiridas por el Cliente, en centros debidamente autorizados, correspondan a piezas originales y no hubiere transcurrido más de 30 días desde su adquisición.

(b.) Mantenimiento de Software: Configuración de periféricos, reinstalación de sistemas operativos e instalación de Software. Será requisito para la presentación de este servicio, que el software a instalar en el equipo del Cliente, hubiere sido adquirido en centros debidamente autorizados y correspondan a programas originales (debidamente licenciados).

La acreditación del cumplimiento de las condiciones estipulados en la letra (a.) y (b.) precedentes, se realizará con anterioridad al agendamiento de la visita a domicilio.

(3.2.2.) Mantenimiento preventivo del PC.

El Cliente podrá solicitar la visita de un técnico especializado, para que realice un servicio de mantención preventiva de su PC, de modo de evitar el deterioro del equipo y prolongar la vida útil del mismo, mediante las siguientes acciones:

- Desfragmentación de disco duro;
- Respaldo de los datos almacenados;
- Instalación de actualizaciones de seguridad del sistema operativo licenciado u original;
- Mantención de aplicaciones actualizadas;
- Limpieza de datos de navegación;
- Escaneo del equipo;
- Instalación de alguna herramienta antimalware (licenciado);
- Administración de los programas que inician con el sistema y remoción de los que sean innecesarios;
- Monitoreo del consumo de recursos de las aplicaciones para identificar cuando es necesario un upgrade del hardware;
- Vaciado de la papelera de reciclaje; y

- No se realizará instalación de *software* inestable o de dudosa procedencia.

#### (3.2.3.) Limpieza de PC.

Cuando el Cliente lo requiera, podrá solicitar el envío de un técnico especializado que se encargue de efectuar una limpieza acabada a su PC. Este servicio comprende lo siguiente:

- Desarmado del PC, sólo para el caso de aquellos equipos cuyas garantías otorgadas por el fabricante, hayan expirado o se encuentren vencidas;
- Limpieza del interior del PC con aire comprimido;
- Limpieza de los fan-cooler o ventiladores y demás piezas internas del PC;
- Aplicación de grasa siliconada, y
- Conexión y armado del PC.

#### (3.2.4.) Configuración de Periféricos.

El Cliente podrá solicitar el envío de un técnico especializado para la instalación y configuración de elementos de hardware que permiten ingresar datos al PC para su procesamiento y/o extraer datos de los mismos (impresiones, audio y videos). Entre los periféricos que pueden ser configurados se encuentran: el teclado, mouse (ratón), unidad de CD, monitor e impresora.

#### (3.2.5.) Reinstalación de Sistema Operativo.

El Cliente podrá solicitar la asistencia de un técnico especializado, para la reinstalación del sistema operativo de su PC. La presente asistencia está limitada únicamente a la instalación o reinstalación de los sistemas operativos Windows, Linux y Mac OS, quedando excluido cualquier otro sistema distinto a los referidos anteriormente.

Será requisito esencial de la prestación de la presente solución, que el Cliente proporcione a su costo, la licencia original del Sistema Operativo que será instalado.

#### (3.2.6.) Instalación de Software.

El Cliente podrá solicitar la asistencia de un técnico especializado al Call Center o Centro de Llamadas de IGS 229449256, la instalación de programas computacionales o software, que correspondan a aplicaciones, antivirus, etc.

Será requisito esencial de este servicio, que el Cliente proporcione a su costo, la licencia original del software o aplicación que será instalada o configuradas.

### (3.2.7.) Limpieza del Disco Duro.

El Cliente podrá solicitar la asistencia de un técnico especializado al Call Center o Centro de Llamadas de IGS 229449256, para la obtención de las prestaciones o soluciones que se indican a continuación:

- Eliminación de archivos innecesarios (archivos de internet, cookies, papelera de reciclaje, caché, etc.);
- Desocupar espacio libre suficiente en el disco (comprobación);
- Comprobación y corrección de errores del disco (scandisk); y
- Desfragmentación del Disco.

### (4.) Mesa de ayuda On Line.

(4.1.) El servicio de Mesa de Ayuda On Line, ofrece asistencia al Cliente, a través del contacto telefónico con un ejecutivo especializado del Call Center (229449256), en el manejo y utilización de los programas y aplicaciones que se indican a continuación:

- Software Excel, Word y Power Point o similares. Se encuentran excluidas aquellas solicitudes relacionadas con sistemas no autorizados y/o programas que sean inferiores a la versión del año 1998; y
- Configuración de cuentas de correo electrónico, redes sociales tales como Facebook, Instagram y LinkedIn.

### (4.2.) Restricción.

El servicio indicado precedentemente, se brindará bajo las siguientes consideraciones:

- Sin límite de Unidades de Fomento por Evento.
- Cada Evento tendrá un máximo de atención de 01 (una) hora.
- La atención telefónica se encontrará disponible para el Cliente los 365 días del año, entre las 9:00 y 18:00 horas.

### (5.) Asistencia Online Total – Para PC / Smartphone / Tablets.

(5.1.) En el caso que el Cliente tenga consultas o problemas para la instalación de aplicaciones, antivirus, control parental, google drive o icloud, backups, etc., podrá contactarse telefónicamente con un ejecutivo al Call Center o Centro de Llamadas de IGS (+56 229449256).

### (5.2.) Restricción.

La solución indicada precedentemente se brindará, bajo las siguientes consideraciones:

- Sin límite de Unidades de Fomento por Evento.
- Cada Evento tendrá un máximo de atención de 01 (una) hora.
- La atención telefónica se encontrará disponible para el Cliente los 365 días del año, entre las 9:00 y 18:00 horas.

## **VII. EXCLUSIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA.**

Sin perjuicios de las exclusiones y limitaciones estipuladas en los acápites IV. y V. precedentes, las coberturas comprometidas en los planes de Asistencia Tecnológica, tampoco serán exigibles en los casos que se señalan a continuación:

- Cuando el solicitante no pueda identificarse como Cliente del Servicio de Asistencia o solicite la prestación de los servicios en un domicilio distinto al registrado como Lugar del Servicio;
- Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el Contrato de Servicio de Asistencia. Especialmente, aquellos casos en los cuales el Cliente acuerde directamente con un Proveedor, la prestación de un servicio que no se encuentra incluido dentro de los planes de Asistencia Tecnológica, sin contar con la autorización de parte de un ejecutivo del Call Center de IGS;
- Cuando el Cliente no proporcione información veraz y oportuna, impidiendo ello atender debidamente el servicio de asistencia solicitada;
- Las solicitudes de servicios que tengan por origen actos intencionales del Cliente;
- Las prestaciones consideradas en el Servicio de Asistencia que conlleven la visita al domicilio por parte de un Proveedor, sólo serán efectivas en el Domicilio. Excluyéndose, por tanto, los locales comerciales, oficinas, y otras viviendas que pudieren ser de propiedad del Cliente;
- En los casos en que no exista en el Domicilio instalaciones eléctricas y/o sanitarias instaladas por las empresas suministradoras de dichos servicios o éstas sean irregulares, o bien, por la concurrencia de situaciones atribuibles a fuerza y/o caso fortuito que no permitan la prestación del Servicio de Asistencia en condiciones adecuadas;
- Reparaciones de daños en los bienes muebles del Cliente que sean consecuencia de fallas en los servicios públicos de electricidad, sanitarios y de gas;
- Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública;
- Cuando los daños hayan sido causados por autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, registro, aseguramiento o para rescate;
- Recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, volcánita, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros; y

## **VIII. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA.**

(8.1.) La vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia será indefinida, comenzando a regir y producir plenos efectos dentro de las 24 horas siguientes a su contratación.

(8.2.) El Cliente podrá poner término al Servicio de Asistencia en cualquier momento, comunicándose al Call Center de Telsur (600 800 4000) o concurriendo a cualquiera de sus oficinas comerciales. El Servicio de Asistencia se tendrá por terminado para todos los efectos contractuales, a partir del día hábil siguiente de la comunicación de término notificada a la Compañía por parte del Cliente.

(8.3.) Sin perjuicio de lo anterior, la prestación del Servicio de Asistencia se encuentra sujeta a la vigencia del acuerdo convenido entre Telsur y IGS, razón por la cual, y para el caso que dicha relación comercial termine, la Compañía notificará tal hecho al Cliente con una anticipación no inferior a 30 (treinta) días del término de la provisión del Servicio. Dicha notificación, Telsur la realizará, a través de la cuenta de correo electrónico registrada por el Cliente al momento de la contratación del Servicio de Asistencia y/o de alguno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por Telsur.

## **IX. PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.**

(9.1.) El precio correspondiente al Servicio de Asistencia contratado por el Cliente, se encuentra establecido en el numeral 5. de la "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO TELEFÓNICA DEL SUR S.A.", para el caso de haberlo contratado en forma presencial en algunas de las oficinas comerciales de Telsur, o en la grabación de audio respectiva, para el caso de haberlo contratado telefónicamente, a través del Call Center de la Compañía.

(9.2.) El precio del Servicio de Asistencia puede considerar descuentos, sólo en aquellos casos en que el Cliente tenga contratados o contrate adicionalmente servicios de telecomunicaciones a la Compañía, de acuerdo a las promociones y ofertas vigentes al momento de la contratación.

(9.3.) El precio del Servicio de Asistencia se podrá reajustar semestralmente de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precio al Consumidor (IPC), lo que será previamente comunicado por la Compañía, con una anticipación no menor a 30 días corridos de la aplicación del respectivo reajuste.

(9.4.) El cobro mensual por el Servicio de Asistencia se realizará por mes vencido, en la boleta de los servicios de telecomunicaciones que Telsur emite mensualmente a todos sus Clientes y/o Suscriptores de servicios de telecomunicaciones.

(9.5.) El pago del Servicio de Asistencia deberá efectuarse dentro del plazo establecido en la Boleta de los Servicios, ya sea en las oficinas comerciales de Telsur o en los centros de pagos o por otros medios de pago especialmente habilitados por la Compañía.

(9.6.) El simple retardo en el pago de la respectiva Boleta de los Servicios, constituirá en mora al Suscriptor, devengándose el interés máximo convencional hasta la solución o pago íntegro de la deuda, sin perjuicio, de los gastos de cobranza, de acuerdo a las tarifas establecidas por Telsur. Los cobros que se efectúen con ocasión del retardo del pago de la respectiva Boleta de los Servicios, serán incluidos en la del mes siguiente de aquella cuyo vencimiento generó los referidos cobros. Lo anterior, sin perjuicio, de la facultad de poner término al Contrato por parte de Telsur, conforme el acápite "X. Suspensión y Término del Servicio de Asistencia", de este documento.

(9.7.) Las gestiones de cobranza serán realizadas directamente por Telsur o por quien ésta mandate al efecto.

(9.8.) El pago del Servicio de Asistencia con cheque no producirá novación, sino una vez que la respectiva institución bancaria proceda a la liberación de los fondos, y con ello, el pago íntegro de la cantidad expresada en el documento bancario entregado por el Cliente.

(9.9.) En la eventualidad que el Cliente suscriba un convenio de pago bajo la modalidad de cargo en una cuenta corriente bancaria y/o tarjeta de crédito, éste mantendrá la obligación de que el o los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos y en forma íntegra. Ante el término del Servicio de Asistencia, el Cliente deberá informar tal situación a la respectiva institución bancaria.

## **X. SUSPENSIÓN Y TÉRMINO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.**

(10.1.) El no pago dentro del plazo establecido en la Boleta de los Servicios y/o en los términos del Contrato, implicará necesariamente la suspensión del Servicio de Asistencia. Las situaciones o eventos que puedan afectar al Cliente durante la suspensión del Servicio de Asistencia, se encontrarán excluidos de la cobertura del servicio en cuestión.

(10.2.) Una vez realizado el pago íntegro de lo adeudado, el que considerará la aplicación del respectivo reajuste e interés máximo convencional, la reactivación del Servicio de Asistencia se realizará al día hábil siguiente, momento a partir del cual, el Cliente podrá volver a hacer uso regular del mismo.

(10.3.) Si el Cliente no paga la deuda existente dentro de un plazo de 30 (treinta) días corridos, contados desde el vencimiento de la fecha de pago indicada en la Boleta de los Servicios, el presente Contrato se tendrá por terminados ipso-facto, sin necesidad de declaración, notificación ni gestión alguna. Lo anterior,



sin perjuicio, de mantenerse plenamente vigente las obligaciones de pago pendientes o devengadas por el servicio prestado a dicha fecha.

(10.4.) Con ocasión del término del Contrato por no pago, el Cliente podrá en cualquier momento contratar nuevamente el Servicio de Asistencia, bajo la condición de solucionar las deudas impagas que mantenga con Telsur. El Cliente deberá elegir alguno de los planes comerciales vigentes al momento de la nueva contratación, y cumplir con los términos y condiciones establecidas para la provisión del Servicio de Asistencia.

(10.5.) Telsur estará facultada para suspender o terminar el Servicio Asistencia, sin necesidad de declaración o notificación alguna, en caso que el Cliente incurra en incumplimiento de cualquiera de las condiciones u obligaciones estipuladas en el presente Contrato. Sin perjuicio, de poner en conocimiento de éste, la causal en que se funde la suspensión o término.

(10.6.) Conforme lo señalado en el numeral (8.3.) de este documento, la provisión del Servicio Asistencia se encuentra condicionada a la vigencia de la alianza comercial convenida entre Telsur e IGS. En razón de ello, y para el caso que ésta termine, el presente Contrato se tendrá por terminado, de acuerdo con lo indicado en el referido numeral.

(10.7.) No obstante, lo señalado en los numerales (10.3.) y (10.5.) de esta cláusula, y sin que constituya ni importe obligación ni formalidad alguna para tener por terminado el Contrato conforme lo establecido, Gtd Manquehue comunicará el término de la relación contractual con el Cliente, mediante comunicación enviada a la cuenta de correo electrónico registrada por este último. El término del Contrato, no implica la extinción de las obligaciones devengadas durante la vigencia del mismo.

## **XI. SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y SOPORTE COMERCIAL.**

(11.1.) Solicitud del Servicio de Asistencia.

(11.1.1.) Siempre que el Cliente requiera solicitar cualquiera de las prestaciones que comprende el Servicio de Asistencia, deberá comunicarse directamente al Call Center o Centro de Llamadas de IGS 229449256.

(11.1.2.) El Cliente deberá proporcionar al ejecutivo del Call Center, todos los datos necesarios para identificarse, como la información que sea necesaria para prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del domicilio, número telefónico de contacto, descripción del problema y tipo de servicio que requiere.

(11.1.3.) En el caso que el Cliente se niegue a entregar la información requerida por el ejecutivo del Call Center, el servicio no podrá ser prestado.

(11.2.) Soporte Comercial del Servicio de Asistencia.

Para todas las consultas relacionadas con el estado de pago, vigencia del Contrato o solicitud de término del mismo, el Cliente deberá contactarse directamente al Centro de Llamados de Telsur (600-800-4000).

<b>XII. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DE TRABAJOS ADICIONALES.</b>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------

(12.1.) Obligaciones del Cliente:

Para efectos de asegurar la entrega adecuada de las prestaciones comprendidas en el Servicio de Asistencia, el Cliente deberá cumplir con las obligaciones que se indican a continuación:

- Entregar las facilidades necesarias a los Proveedores y Técnicos designados para realizar el trabajo solicitado, entendiéndose por ello, la autorización para acceder a su vivienda y al lugar en el cual se deben efectuar el trabajo de reparación o armado;
- Dejar constancia de su conformidad o disconformidad con los servicios entregados por los Proveedores, al momento que sea requerida la aceptación o evaluación del Servicio por parte de un ejecutivo del Centro de Llamados de IGS; y
- Notificar de forma oportuna cualquier cambio de domicilio que efectúe, debiendo entregar toda la información pertinente para registrarla en el sistema.

(12.2.) Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales:

(12.2.1) En aquellos casos que el trabajo o servicio a realizar por parte del Proveedor, supere el límite particular estipulado para la solución requerida por el Cliente, se deberá cumplir con el procedimiento que se define a continuación:

- Siempre que el Proveedor concurra al domicilio del Cliente a prestar cualquiera de las prestaciones comprendidas dentro del Servicio de Asistencia, deberá efectuar una evaluación de los trabajos a ejecutar y de los materiales que pueda requerir, con objeto de determinar que los trabajos se encuentren dentro de la cobertura establecida;
- En el caso que los trabajos a realizar superen el monto cubierto por la Asistencia Tecnológica y/o la Asistencia Hogar y/o la Asistencia Premium, el Proveedor informará a un ejecutivo del Call Center de IGS de la situación y enviará un presupuesto del trabajo y los materiales que deberán ser utilizados;
- Cumplido lo anterior, un ejecutivo se contactará con el Cliente, para efectos de informarle el valor del trabajo que no se encuentra cubierta por la

- Asistencia contratada, y corroborar si acepta o no dicho costo;
- Si el Cliente aprobare el presupuesto informado por el ejecutivo, el Proveedor procederá a ejecutar los trabajos, según los términos acordados, y por su parte, el Cliente deberá pagar directamente al Proveedor el costo asociado a dichos trabajos; y
  - Una vez finalizado el trabajo encargado y contando con la recepción conforme por parte del Cliente, el trabajo tendrá una garantía de 03 (tres) meses, contados desde la fecha de aprobación del mismo, garantía que se extenderá para el caso que el servicio presente observaciones y sea reparado.

(12.2.2.) En aquellos casos que el procedimiento anterior no fuere cumplido, y el Cliente contratare o acordare directamente con el Proveedor la ejecución de cualquier trabajo, IGS no será responsable de la calidad de los trabajos ni de la garantía de los mismos.

### **XIII. GARANTÍA.**

Todos los trabajos ejecutados comprendidas dentro de la Asistencia Tecnológica y/o Asistencia Hogar y/o Asistencia Premium, tendrán una garantía de 03 (tres) meses contados desde la fecha en la cual hayan sido debidamente recepcionados por el Cliente. En el caso que el Cliente quiera hacer efectiva la garantía de un trabajo o reparación, deberá comunicarse directamente con el Centro de Llamados (+56 229449256), según el procedimiento definido en el numeral (11.1) precedente. En dicho caso, un ejecutivo deberá efectuar un informe técnico, en el cual se expongan los motivos y fundamentos que permitan determinar si corresponde o no, la aplicación de la garantía.