

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES COMPAÑÍA DE TELÉFONOS DE COYHAIQUE S.A.

1.- Términos Generales.

En el presente instrumento se establecen las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de Telecomunicaciones, en adelante CGCST, que forman parte integrante e inseparable de la Solicitud y Contrato de Servicios de Telecomunicaciones celebrado entre el Suscriptor y la Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A., en adelante indistintamente "Telsur" o la "Compañía".

2.- Definiciones.

Los términos que se definen a continuación, tendrán el significado que para cada uno de ellos se describe enseguida.

(2.1.) Formulario de Instalación: Documento en el que se deja constancia que los servicios de telecomunicaciones contratados fueron instalados y habilitados en el domicilio y/o dirección indicada por parte del Suscriptor, como así también de los equipos entregados en comodato y/o arrendamiento, según corresponda. El Suscriptor suscribirá el "Formulario de Atención en Terreno", que será denominado como "Formulario de Instalación".

(2.2.) Cliente y/o Suscriptor: Persona natural o jurídica que contrata uno o más servicios de telecomunicaciones a la Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A.

(2.3.) Boleta de los Servicios: Corresponde al documento emitido mensualmente por Telsur, en el que consta el precio del suministro de los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor. La Boleta de los Servicios puede materializarse en formato de Cuenta Única Telefónica y/o Boleta o Factura, según el o los servicios contratados.

(2.4.) Descuentos u Ofertas Especiales: Comprende los descuentos otorgados por la Compañía al Suscriptor, de acuerdo a las condiciones y términos establecidos por ésta. Por lo anterior, los descuentos se aplicarán y permanecerán vigentes por el período de tiempo establecido por Telsur.

(2.5.) Días: Se entenderán días corridos, salvo que se exprese lo contrario.

(2.6.) Equipos: Corresponden a los equipos entregados por Telsur al Suscriptor, necesarios para el suministro de los servicios contratados. El Suscriptor mantendrá los equipos en calidad de comodatario y/o arrendatario, según corresponda, obligándose a restituirlos en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, una vez terminado el Contrato, en perfectas condiciones, considerando el desgaste normal de los mismos durante la ejecución del Contrato.

(2.7.) Interés Máximo Convencional: Tasa de interés equivalente al máximo convencional de conformidad a los establecido en el artículo 2º y 6º de la Ley 18.010, de acuerdo con la tasa correspondiente que para el mes anterior a la fecha de la obligación de pago haya publicado en el Diario Oficial la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

(2.8.) Factibilidad: Corresponde a la posibilidad o imposibilidad técnica o cualquier otra que impida proveer alguno(s) y/o todos los servicios solicitados por el Suscriptor a la Compañía.

(2.9.) Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones: Corresponde al Decreto Supremo N° 18 de 09 de enero de 2014 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicado el Diario Oficial de fecha 13 de febrero de 2014, y sus posteriores modificaciones.

(2.10.) Solicitud y Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique.: Corresponde al documento por el que el Suscriptor contrata servicios de telecomunicaciones a la Compañía de Teléfonos de Coyhaique S.A.

(2.11.) Precio de los Servicios Contratados: Corresponden a las tarifas, rentas mensuales y condiciones generales del plan comercial de los servicios contratados y servicios adicionales que el Suscriptor contrate a Telsur.

(2.12.) Cargos Mensuales: Corresponde al precio mensual de los servicios contratados por el Suscriptor a la Compañía.

(2.13.) Cargos de Instalación y/o Activación: Corresponde al precio que el Suscriptor deberá pagar por una sola vez, con ocasión de la instalación y/o activación de los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor a la Compañía.

(2.14.) Partes: Término que comprende al Suscriptor y a la Compañía de Teléfonos de Coyhaique.

(2.15.) Plan Comercial: Corresponde al plan contratado por el Suscriptor a la Compañía, estableciéndose en éste, los términos, condiciones del o los productos contratados y el precio del suministro de los mismos.

(2.16.) Valor de la Unidad de Fomento: Los precios establecidos en Unidades de Fomento deberán ser pagados de conformidad al valor que registre dicha unidad al momento de verificarse el pago efectivo. En la eventualidad que la Unidad de Fomento fuera eliminada, deberá aplicarse aquella unidad o medida que la remplace o en su defecto, se aplicará la variación que experimente el índice de precios al consumidor, entre la fecha que se haya hecho efectiva la eliminación de la Unidad de Fomento y la fecha de pago.

3.- De la Contratación de los Servicios de Telecomunicaciones.

(3.1.) El o los servicios contratados por el Suscriptor a la Compañía se encuentran individualizados en el documento de Confirmación de Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique. El Suscriptor podrá acceder y revisar los servicios contratados, y otra información referida a los mismos, en la "Sucursal Virtual" disponible en www.telsur.cl, ingresando en "Acceso Cliente".

(3.2.) La Compañía podrá informar al Suscriptor y/o nuevos clientes, a través de su página web nuevas ofertas, promociones, productos y/o servicios.

(3.3.) Se deja expresamente establecido que el ingreso por parte del Suscriptor a la página web o portal de la Compañía, para obtener información respecto de su estado de cuenta, servicios contratados u otra información a la que se acceda con una clave, el Suscriptor deberá observar la debida reserva y uso adecuado de las claves, códigos, contraseñas o cualquier otro mecanismo o procedimiento de identificación o validación asignado por Telsur. Siendo el Suscriptor el único y exclusivo responsable del uso de las claves, códigos, contraseñas o cualquier otro mecanismo o procedimiento de identificación o validación asignado por la Compañía al Suscriptor.

(3.4.) Para el caso que el Suscriptor requiera modificar sus datos personales indicados en la Confirmación de Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique o al documento de cobro, podrá hacerlo el titular de los servicios llamando al Call Center de la Compañía (600 800 4000), o escribiendo al correo electrónico datos.personales@grupogtd.com, o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de Telsur o bien, a través de un mandatario debidamente facultado, mediante poder simple y fotocopia de la cédula de identidad del titular, documentos que deberán ser entregados a la Compañía. Asimismo, el Suscriptor podrá modificar sus datos en www.telsur.cl, ingresando a la "Sucursal Virtual" con su clave de seguridad, y luego en "Mi Cuenta", link este último, en el que también podrá realizar y enviar cualquier solicitud o reclamo, ingresando en "Soporte y Ayuda".

De igual modo, el Suscriptor podrá requerir en cualquier momento, que la Compañía deje de enviar información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, llamando al Call Center de la Compañía (600 800 4000), o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía.

4.- Factibilidad, Instalación y Habilitación de los Servicios.

(4.1.) Requeridos los servicios de telecomunicaciones y verificado por parte del personal técnico de la Compañía la existencia de factibilidad en el lugar de su conexión y habilitación, éste procederá a la instalación de los mismos en el lugar que el Suscriptor indique, siempre que ello sea técnicamente posible con el objeto permitir un buen funcionamiento del o los servicios. En la eventualidad que técnicamente el o los servicios y equipos no pudieren ser instalados y habilitados en el lugar indicado por el Suscriptor, serán instalados en otro lugar señalado por éste.

(4.2.) La instalación y habilitación del o los servicios y equipos se efectuará por personal técnico de la Compañía o por personal contratista de ésta, bajo la supervigilancia del Suscriptor o de la persona que éste designe al efecto o por la persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio del Suscriptor. En la eventualidad que sea necesario efectuar perforaciones, orificios en murallas o piso del inmueble y/o fijar el cable de la red mediante remaches en las murallas, el personal técnico previamente informará al Suscriptor, con el objeto que dichos trabajos sean autorizados por éste.

(4.3.) Una vez instalados, habilitados y configurados el o los servicios, el Suscriptor deberá suscribir el respectivo Formulario de Atención en Terreno, en el que se individualizarán los servicios conectados y el normal funcionamiento de los mismos, conforme lo señalado en el numeral (2.1.) de la Cláusula 2 precedente.

(4.4.) El Suscriptor podrá solicitar por escrito a la Compañía el cambio de la dirección de la instalación y habilitación de los servicios de telecomunicaciones contratados. La Compañía en un plazo de 5 días hábiles verificará e informará al Suscriptor, si en la nueva dirección existe factibilidad técnica, el plazo para la instalación y habilitación del o los servicios y el costo. La Compañía no resultará obligada ni tendrá responsabilidad alguna frente a la imposibilidad de proveerlos en la nueva dirección. El valor del traslado de cada servicio se encuentra señalado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones" y "Anexo de Precios de Servicios Regulados".

(4.5.) El Suscriptor se encuentra impedido de autorizar, permitir y/o tolerar la conexión, uso o utilización de la red y de los equipos instalados y habilitados por Telsur, con el fin de facilitar y obtener la provisión gratuita de los servicios a terceros. En razón de ello, en la eventualidad que el Suscriptor tome o tenga conocimiento de alguna conexión ilegal, se obliga a dar aviso inmediato a la Compañía de tal hecho. Asimismo, le estará expresamente prohibido al Suscriptor, conectar y/o extender los servicios a aparatos o equipos adicionales no instalados por Telsur dentro o fuera de su domicilio. El incumplimiento de las obligaciones señaladas, facultarán a Telsur para poner término inmediato al contrato, sin necesidad de gestión ni declaración alguna.

(4.6.) En el caso de los servicios instalados por medio de tecnología inalámbrica como Ubiquiti, WII u otra similar, se establece que para el correcto funcionamiento del servicio se requiere de línea vista a la antena emisora, liberándose de responsabilidad a la Compañía en caso de ocurrir algún bloqueo exterior ajeno a su responsabilidad, como crecimiento de árboles, construcciones altas o algún otro evento de terceros que impida la correcta recepción de la señal, o la obstruya total o parcialmente.

(4.7.) Se deja expresa constancia que el artículo 36° de la Ley 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, sanciona al que maliciosamente interfiere, intercepta o interrumpa un servicio de telecomunicaciones, procediendo el ejercicio de una acción penal en su contra, encontrándose sancionada como delito con pena de presidio. Lo anterior, sin perjuicio, de las acciones civiles que en derecho procedieren.

(4.8.) La Compañía efectuará visitas de diagnóstico que el suscriptor requiera, son el fin de verificar el estado de funcionamiento de los equipos, servicios contratados y/o instalación telefónica interior (ITI), asistencia técnica que será objeto de un cobro, salvo que la falla o desperfecto sea de responsabilidad de ésta última. Cabe indicar que las Visitas de Diagnóstico que el Suscriptor requiera respecto de redes interiores no instaladas por la Compañía y/o equipamientos no provistos por ésta, siempre serán cobradas.

Por lo anterior, y en la eventualidad que la falla o desperfecto no sea de responsabilidad de Telsur, el Suscriptor podrá contratar el servicio de reparación directamente a la Compañía o un tercero. Para el caso que solicite el servicio de reparación de la Compañía, personal técnico de ésta procederá a realizar un presupuesto en el que considerará el costo de las reparaciones que deban efectuarse, presupuesto que será sometido a la aprobación del Suscriptor. El Valor de la visita de diagnóstico se encuentra señalado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones" y "Anexo de Precios de Servicios Regulados".

5.- Equipamiento de Telecomunicaciones Entregado al Suscriptor.

(5.1.) Para la provisión del o los servicios contratados, si fuese necesario, la Compañía entregará en comodato y/o arrendamiento, según corresponda, al Suscriptor los equipos de telecomunicaciones necesarios, los que serán debidamente individualizados en el Formulario de Instalación, conforme lo señalado en el numeral (2.1.) de la Cláusula 2 de este documento.

(5.2.) El Suscriptor declara reconocer expresamente la propiedad de la Compañía sobre los equipos de telecomunicaciones recibidos en comodato y/o arrendamiento.

(5.3.) Los equipos serán entregados en perfectas condiciones, los que serán destinados única y exclusivamente por el Suscriptor al uso para el que fueron instalados y conectados por Telsur. El uso de los mismos, según corresponda, deberá realizarse de acuerdo a lo señalado en sus respectivos catálogos, folletos, manuales, instrucciones impartidas por la Compañía y/o en las especificaciones del fabricante.

(5.4.) Queda expresamente prohibido que el Suscriptor entregue a terceros, a cualquier título, los equipos de telecomunicaciones que hubiese recibido de la Compañía, como así también alterar su configuración, modificarlos, romper sellos e intervenirlos o romper o cambiar cualquiera de sus piezas o elementos que sean parte integrantes de los mismos. Los daños que se ocasionen como consecuencia de la manipulación inadecuada y/o intervención que el Suscriptor efectúe en los equipos de telecomunicaciones o como resultado del mal estado de conservación que éste dé a los mismos, serán de responsabilidad del Suscriptor. El Suscriptor no tendrá responsabilidad por el desgaste normal del equipamiento, ocasionado por el uso legítimo y adecuado que éste dé a los mismos, en virtud del presente Contrato.

(5.5.) La Compañía podrá en cualquier momento, por sí o por medio del personal especialmente autorizado, inspeccionar el equipamiento entregado en arrendamiento y/o comodato, en un horario adecuado. El personal técnico, en forma previa a tener acceso al lugar de instalación del equipo, deberá acreditar y exhibir al Suscriptor la credencial que lo identifique como técnico o empresa contratista de la Compañía conjuntamente con su respectiva cédula nacional de identidad. Si el personal técnico no exhibe la respectiva documentación el Suscriptor no deberá autorizar ni permitir el acceso de dicho personal.

(5.6.) Cualquier desperfecto o mal funcionamiento del equipamiento deberá ser informado a Telsur con el objeto de disponer la debida inspección técnica. El costo de las inspecciones técnicas y reparación o reposición de los equipos, será

de costo y cargo del Suscriptor, salvo que el desperfecto o anomalía sea de responsabilidad de Telsur, de conformidad con lo establecido en el numeral (4.8.). Se dejará constancia de la voluntad del suscriptor para la realización de las inspecciones con costo.

(5.7.) El Suscriptor se obliga a entregar al término del Contrato, el o los equipos entregados en comodato y/o arrendamiento, en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía. En la eventualidad, que el o los equipos no sean restituidos y/o se restituyeran en malas condiciones, con componentes o accesorios faltantes y/o hayan sufrido daños y/o se hubieren extraviado o hubiesen sido hurtados o robados, el precio unitario de los mismos corresponderá a los que se indican a continuación:

EQUIPO TELEFÓNICO:	1.0 Unidades de Fomento
MODEM ADSL:	1.5 Unidades de Fomento
DECODIFICADOR (SD/HD):	2.5 Unidades de Fomento
DECODIFICADOR HD-PVR:	8.0 Unidades de Fomento
ACCES POINT:	1.6 Unidades de Fomento
ONT- FCA:	5.5 Unidades de Fomento
UPS PARA ONT- FCA:	1.9 Unidades de Fomento

(5.8.) En la eventualidad que el Suscriptor no restituya los equipos en las condiciones establecidas al término del Contrato, en un plazo no superior a los 05 días hábiles, para todos los efectos legales, se tendrá por adeudado el precio del o los equipos, conforme lo señalado en el numeral (5.7.) precedente de esta cláusula.

6.- Vigencia de la Contratación del o los Servicios de Telecomunicaciones.

(6.1.) El suministro del o los servicios descritos en el formulario de Solicitud y Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique, tendrán una duración indefinida y comenzarán a regir desde el día de la recepción y funcionamiento de los mismos, de lo que se dejará constancia en el Formulario de Instalación, según corresponda.

(6.2.) Mediante un aviso presentado en las oficinas comerciales de la compañía, o en la plataforma de atención telefónica, previa verificación de identidad, el Suscriptor podrá modificar y/o poner término a cualquiera de los servicios contratados a la Compañía. La Compañía al día hábil siguiente, a contar del ingreso del requerimiento, suspenderá los servicios y dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios dados de baja.

(6.3.) Sin perjuicio del término de alguno y/o todos los servicios contratados, se mantendrán plenamente vigentes y exigibles las obligaciones del Suscriptor devengadas en favor de Telsur, especialmente la de pagar el precio por los servicios prestados hasta el último día efectivo del suministro de los mismos, y el valor de los equipos no restituidos y/o restituidos con observaciones, conforme lo señalado precedentemente.

(6.4.) En la eventualidad que el Suscriptor ponga término a la provisión de algunos de los servicios contratados, respecto de los que se mantengan vigentes, seguirán rigiéndose y siéndoles plenamente aplicables las normas establecidas en el presente Contrato (CGCST). No obstante lo anterior, los servicios que se mantengan contratados, necesariamente deberán adecuarse o ajustarse a alguno de los Planes Comerciales ofrecidos por la Compañía y que se encuentren vigentes a esa fecha, a elección del Suscriptor. Para lo anterior, el Suscriptor deberá concurrir a cualquiera de las oficinas comerciales de Telsur o contactarse con algún ejecutivo de atención a clientes, con el objeto de escoger

y aceptar a las condiciones y términos del Plan Comercial que se adecue a sus necesidades y requerimientos.

7.- Pago del Precio de los Servicios de Telecomunicaciones.

(7.1.) El pago del o los servicios de telecomunicaciones contratados, deberán efectuarse en los plazos establecidos en la Boleta de los Servicios, en las oficinas comerciales de Telsur o en los centros de pagos o por otros medios de pago especialmente habilitados para tal efecto. En razón de ello, en caso de no pago de la respectiva Boleta de los Servicios en los plazos establecidos, los montos adeudados devengarán el interés corriente, quedando sujeto a suspensiones y término del Contrato, bajo los términos señalados en la Cláusula 8 de este instrumento.

(7.2.) En la Boleta de los Servicios se expresarán los cobros por los servicios de telecomunicaciones prestados en el mes inmediatamente anterior al de la fecha de dicho documento.

(7.3.) El Suscriptor será responsable del pago de los servicios de telecomunicaciones contratados, por lo que no podrá excusarse del incumplimiento o no pago de los mismos.

(7.4.) El simple retardo en el pago de la respectiva Boleta de los Servicios, constituirá en mora al Suscriptor, devengándose el interés corriente 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. Las gestiones de cobranza serán realizadas directamente por la Compañía o por quien ésta mandate al efecto.

(7.5.) Todo pago efectuado por el Suscriptor mediante cheque y/o tarjeta de crédito, no producirá novación, entendiéndose solucionado el pago efectuado, única y exclusivamente una vez que la respectiva institución bancaria o crediticia confirme la disponibilidad de fondos o si el Suscriptor es objeto de crédito y éstas procedan al pago íntegro. Se declara expresamente que, en la eventualidad que el Suscriptor suscriba un convenio de pago bajo la modalidad de cargo en cuenta bancaria y/o tarjeta de crédito, éste mantendrá la obligación de que el o los pagos sean enterados dentro de los plazos establecidos y en forma íntegra. Asimismo, en la eventualidad que se le ponga término al presente Contrato, será obligación exclusiva del Suscriptor informar tal situación a la respectiva institución bancaria.

(7.6.) Los precios y/o tarifas del o los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor, se reajustarán periódicamente 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. En cuanto a determinadas prestaciones asociadas al servicio de telefonía local contratado, las tarifas de éstas se encuentran reguladas de conformidad con la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, las que se indexan mensualmente, de acuerdo al polinomio de cálculo establecido en el decreto supremo que fije las tarifas a la Compañía, por parte del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y de Economía, Fomento y Turismo, o por la autoridad administrativa competente. Las tarifas aplicadas a las prestaciones asociadas al servicio de telefonía que se encuentran reguladas se estipulan en el "Anexo Detalle de Precios de Servicios Regulados y Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones".

(7.7.) El Suscriptor, en cualquier momento podrá solicitar la suspensión transitoria del o los servicios que mantenga contratados, quedando obligado únicamente al pago de los cargos que se devenguen mensualmente, según las tarifas estipuladas en el "Anexo Detalle de Precios de Servicios Regulados y Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones".

8.- Corte, Reposición y Término del o los Servicios de Telecomunicaciones Contratados.

(8.1.) Telsur está facultada para suspender la provisión o suministro del o los servicios de telecomunicaciones impagos, luego de 5 días de cumplido el plazo de pago establecido en la Boleta de los Servicios.

(8.2.) Para el caso que el Suscriptor se encuentre con el o los servicios suspendidos por no pago, la Compañía procederá a efectuar un cobro mensual por cada servicio suspendido, por concepto de mantención y asignación de medios técnicos destinados y reservados para el suministro de los servicios suspendidos. El valor del cobro mensual por los servicios que se encuentren bajo la condición de suspendidos, se señalan en el "Anexo Detalle de Precios de Servicios Regulados y Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones".

(8.3.) Para obtener la reposición y provisión regular del o los mismos, deberá proceder al pago de los montos adeudados de acuerdo con lo indicado en la Cláusula N° 7 "Pago del Precio de los Servicios de Telecomunicaciones", como así también la tarifa correspondiente al corte y reposición del o los servicios suspendidos, valor que se encuentra detallado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones" y "Anexo de Precios de Servicios Regulados".

(8.4.) Con ocasión del término del Contrato y en la eventualidad que el Suscriptor solicite o contrate nuevamente los servicios, bajo la condición de haber pagado o solucionado la totalidad de las deudas, sólo podrá acceder a las ofertas y/o promociones vigentes y existentes al momento de la nueva contratación.

9.- Atención al Cliente.

(9.1.) En las plataformas de atención telefónica de la Compañía el suscriptor podrá acceder a los niveles de atención técnica remota (nivel 104), estos niveles de atención telefónica no tendrán costo adicional para el cliente. Asimismo podrá acceder a los niveles de atención comercial. Las oficinas comerciales de la Compañía también están disponibles para la atención de los requerimientos comerciales, técnicos, y resolver las dudas o inquietudes de los clientes, dichas atenciones presenciales en oficinas de la Compañía no tendrán costo adicional para el cliente. Los suscriptores que deseen interponer reclamos podrán realizarlo en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, en la página web www.telsur.cl, en el fono 600 800 4000 o en el nivel 105, en horario continuado.

(9.2.) Telsur efectuará las visitas o inspecciones técnicas que el Suscriptor requiera, con el fin de verificar el estado de funcionamiento de los equipos y/o instalación telefónica interior (ITI). El Suscriptor deberá pagar la tarifa de inspección técnica, salvo que la falla o desperfecto sea de responsabilidad de la Compañía, en conformidad a lo dispuesto en el numeral (4.8) de la cláusula 4 de este documento. El Suscriptor podrá contratar el servicio de "Mantención Garantizada", en virtud del cual no tendrá que pagar el valor de cada visita técnica y reparación de los servicios, aunque el desperfecto no sea de responsabilidad de la Compañía. El valor de este servicio se encuentra señalado en el "Anexo de Precios Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones".

(9.3.) El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento la suspensión transitoria de los servicios contratados, quedando obligado al pago del cargo de dicha suspensión. La suspensión transitoria del servicio podrá aplicarse una vez al año por un período máximo de dos meses. El valor de este servicio se

encuentra señalado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones".

(9.4.) El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento la facturación detallada del consumo, en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, o a través de la plataforma de atención telefónica. El valor este servicio se encuentra señalado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones".

10.- Declaración, Autorización y Mandato del Suscriptor.

(10.1.) El Suscriptor declara que toda persona mayor de edad que se encuentre en su domicilio o lugar indicado por éste, en donde se instalarán el o los servicios contratados, se encontrará autorizada para indicarle al personal técnico de Telsur o personal contratista de ésta, el lugar de habilitación y conexión de los servicios, y proceder a la recepción de los mismos.

(10.2.) Para el caso en que el domicilio o lugar de instalación y habilitación del o los servicios se encuentre acogida a la ley 19.537 sobre copropiedad inmobiliaria, será obligación del Suscriptor obtener previamente las autorizaciones gratuitas para realizar los trabajos necesarios en los bienes o espacios comunes de la comunidad. En caso de no obtenerse la respectiva autorización, será de costo y cargo del Suscriptor asumir previamente los gastos en que deba incurrir la Compañía para instalar y habilitar los servicios. En caso que el Suscriptor no asuma dichos costos y cargos, se tendrá por terminado ipso facto el Contrato, sin necesidad de gestión ni declaración alguna.

(10.3.) Con el objeto de facilitar el cobro de cualquier suma que el Suscriptor adeudare a la Compañía, por este acto el Suscriptor otorga un mandato a Telsur para que actuando en nombre y en representación del Suscriptor, proceda a suscribir uno o más pagarés a la vista y/o la orden a favor de Telsur por la suma total que el Suscriptor le adeude por concepto de instalación de línea(s) telefónica(s), equipos y servicios de telecomunicaciones, suministrado directamente y/o, a través de un tercero, incluyendo los intereses que correspondan, según la liquidación que practique esta última. Para lo anterior, la Compañía previamente comunicará por escrito y mediante carta certificada, dirigida al domicilio del Suscriptor, la circunstancia de que se procederá a la suscripción de uno o más de los señalados pagarés, con el objeto de solucionar la deuda impaga. Estos pagarés podrán ser suscritos ante notario público con el objeto de constituir título ejecutivo. La obligación de pagar será indivisible y los mencionados pagarés podrán ser ejecutados sin necesidad de protesto. La suscripción del o los pagarés no producirá novación de las deudas devengadas. Todos los gastos, derechos notariales, impuestos y desembolsos que se causen con motivo de la suscripción de los pagarés en el desempeño del presente mandato, serán de exclusivo cargo del Suscriptor. Este mandato se tendrá por terminado para todos los efectos legales, en caso de verificarse la situación establecida en el numeral 5º del artículo 2.163 del Código Civil. Una vez que la Compañía perciba el monto total adeudado, ésta procederá a informar al Suscriptor, mediante carta certificada dirigida al domicilio de éste, los diversos conceptos y montos considerados en el cobro y pago efectuado por el Suscriptor.

11.- Tratamiento y Resguardo de los Datos Personales.

Todos los datos personales proporcionados por el Suscriptor, serán tratados, almacenados y resguardados conforme a las condiciones estipuladas en la Ley N° 19.628, sobre la Protección de Datos de Carácter Personal y la Política de Privacidad del Grupo Gtd, adhiriendo esta última, el cumplimiento de los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, calidad, responsabilidad, seguridad, confidencialidad, limitación y transparencia. El Suscriptor podrá descargar la Política de Privacidad del Grupo Gtd desde el siguiente link: www.gtd.cl/normativa/privacidad-y-proteccion-de-datos-personales/politica-

de-privacidad-y-proteccion-de-datos-personales. Las Políticas de Privacidad podrán ser actualizadas y/o modificadas por el Grupo Gtd, quedando siempre a disposición del Suscriptor, en la página web las versiones anteriores.

Conforme a lo anterior, el tratamiento y utilización de los datos personales entregados por el Suscripto a Telsur, tendrán por finalidad asegurar la correcta prestación de los servicios, y el envío de noticias, novedades, ofertas, promociones e información comercial al Suscriptor. Sin perjuicio de lo anterior, y conforme a lo estipulado en el numeral (3.4.) de estas CGCST, el Suscriptor podrá siempre solicitar a la Compañía, la modificación y/o eliminación de sus datos personales, llamando al Call Center de la Compañía (600 800 4000), o escribiendo al correo electrónico datos.personales@grupogtd.com, o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de Telsur. Asimismo, el Suscriptor podrá requerir en cualquier momento, que la Compañía deje de enviar información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, llamando al Call Center de la Compañía (600 800 4000), o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de Telsur.

12.- Condiciones Generales para la Contratación del Servicio de Telefonía Local.

Las condiciones establecidas en la presente cláusula, serán aplicables exclusivamente al Suscriptor que haya contratado el suministro de Servicio Público de Telefonía Local.

(12.1.) La contratación del suministro de servicio telefónico local es de plazo indefinido. El Suscriptor podrá ponerle término de acuerdo al procedimiento señalado en la cláusula N° 6.

(12.2.) Telsur podrá prestar, a solicitud expresa del Suscriptor, en las condiciones que para estos efectos defina la primera, entre otros los siguientes servicios: Suspensión transitoria del servicio, servicios asistencia de operadoras en niveles especiales del servicio telefónico local, cartola detallada y cualquier otro que Telsur ofrezca a sus suscriptores. Los valores de estos servicios están señalados en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones" y "Anexo de Precios de Servicios Regulados".

(12.3.) La habilitación (desbloqueo) de acceso a los servicios de larga distancia internacional, acceso a teléfonos celulares y a acceso a servicios complementarios, rurales u otros, podrán ser solicitado por el Suscriptor al momento de la contratación de los servicios. No obstante lo anterior, el Suscriptor en cualquier tiempo durante la vigencia de los servicios, podrá solicitar habilitar o deshabilitar cualquiera de los niveles de bloqueo, estos cambios podrán realizarse por el Suscriptor en las oficinas comerciales, o llamando a la plataforma de atención telefónica de la compañía, previa verificación de identidad. El cambio registrará a contar del día hábil siguiente a aquel en que se haya efectuado la solicitud de cambio de accesos y/o bloqueos, a través de los canales disponibles. El valor de este servicio se encuentra señalado en el "Anexo de Precios de Servicios Regulados".

(12.4.) Los precios o tarifas, por servicios prestados, a través de la habilitación del servicio público telefónico local, serán los que se expresan en Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique. El servicio telefónico contratado no considera llamadas de larga distancia internacional, comunicaciones efectuadas a redes móviles o celulares, comunicaciones efectuadas a compañías de telefonía local rural, compañías de telefonía local con redes inalámbricas, servicios complementarios 600 y 700, y otros servicios públicos del mismo tipo. Los valores unitarios de cada comunicación se encuentran señalados en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones" y "Anexo de Precios de Servicios Regulados".

(12.5.) El Suscriptor podrá adquirir, arrendar o recibir en comodato el o los equipos telefónicos que requiera, ya sea directamente de Telsur o de terceros o bien utilizar los de propiedad del mismo Suscriptor. Asimismo, la Instalación Telefónica Interior (ITI) podrá ser instalada por la Compañía o un tercero designado por el Suscriptor. No obstante lo anterior, Telsur no tendrá responsabilidad alguna por el funcionamiento de los equipos telefónicos ni la ITI, en caso que éstos hubiesen sido provistos e instalados por terceros.

(12.6.) Telsur podrá retirar los equipos telefónicos de su dominio desde el lugar de instalación en caso que el Suscriptor solicite el término del contrato y/o que la Compañía decida poner término al servicio.

(12.7.) Telsur efectuará las visitas o inspecciones técnicas que el Suscriptor requiera, con el fin de verificar el estado de funcionamiento de los equipos y/o instalación telefónica interior (ITI). Por concepto de inspección técnica, el Suscriptor deberá pagar la tarifa establecida por Telsur, salvo el caso en que la falla o desperfecto sea de responsabilidad de esta última, en conformidad a lo dispuesto en el numeral (4.8) de la cláusula 4 de este documento.

(12.8.) Los suscriptores que hayan contratado planes de minutos, podrán verificar el consumo de los minutos utilizados llamando al 107 desde su teléfono de red Telsur o al número de consulta de saldo que se indique en la página web www.telsur.cl

(12.9.) El cambio de número telefónico podrá solicitarlo el Suscriptor en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, el valor de este servicio se encuentra señalado en el "Anexo de Precios de Servicios Regulados".

13.- Condiciones Generales para la Contratación del Servicio de Internet.

Las condiciones establecidas en la presente cláusula, serán aplicables exclusivamente al Suscriptor que haya contratado el Suministro de Servicio de Acceso a Internet.

(13.1.) El Suscriptor viene en contratar el Servicio de Internet, conforme lo indicado en la Solicitud y Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique. Para lo anterior, la Compañía entregará en comodato y/o arrendamiento, según corresponda, los equipos de conectividad individualizados en el "Formulario de Instalación".

(13.2.) El Suscriptor deberá pagar, como cargo único por concepto de instalación y habilitación del Servicio a Internet, la cantidad indicada en el ítem "Cargos de Instalación/Activación" de la Solicitud y Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique. Adicionalmente, el Suscriptor deberá pagar el suministro mensual del servicio, de acuerdo al Plan Comercial contratado.

(13.3.) Condiciones y características particulares del servicio de acceso a Internet:

- Cabe señalar que Internet se ha definido como una "Red de Redes", en la que proveedores y usuarios conectan sus sistemas y equipos para conformar una gigantesca red descentralizada y abierta, cuya administración es efectuada por una multiplicidad de operadores conectados a ésta. En razón de ello en la provisión del Servicio de Acceso a Internet, a través de cualquier medio tecnológico, no sólo intervienen e interactúan equipamiento y aplicaciones del proveedor del servicio y del propio Suscriptor o Cliente, sino que además, eventualmente la de terceros.
- De acuerdo a las características propias de la tecnología que se utilice, se deja expresamente establecido que en la provisión de Acceso al Servicio de Internet, objeto del presente contrato, por razones que escapan al control de Telsur, éste puede verse afectado, entre otras, por alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o condiciones: **a.** La red Internet no está sujeta a criterios de Calidad de Servicio (QoS), lo que se entiende como las tecnologías

que garantizan la transmisión de cierta cantidad de datos en un tiempo dado, por el contrario, funciona en base al criterio "del mejor esfuerzo" que pueda ofrecer cada participante de esta red. En otras palabras, el equipamiento en particular y la tecnología detrás de su operación fueron diseñados desde sus inicios pensando en entregar continuidad de servicio antes que velocidad. **b.** La velocidad de acceso desde y/o hacia la red Internet depende no sólo del ancho de banda contratado, sino que de las disponibilidades de ancho de banda de la sucesión de enlaces que lo conectan al servidor desde o hacia el cual el Cliente requiere bajar o subir un contenido respectivamente. **c.** Existen programas de diversa índole que reducen el rendimiento del equipo del Cliente, como así también por la acción dolosa de terceros, con ocasión de virus, spyware, etc. **d.** Dentro del lugar en que se instale el servicio de acceso a Internet, pueden ser varios los equipos que simultáneamente acceden a la conexión, lo que puede afectar directamente la continuidad y/o degradar la calidad del servicio. Por ejemplo, basta que uno de ellos se encuentre utilizando programas P2P (que permiten el intercambio de información directo entre computadores y que posibilitan bajar música, videos u otros archivos) para que el rendimiento del enlace, del resto de los usuarios se degrade. Por lo anterior, el o los planes de Banda Ancha contratados a Telsur, hacen referencia a la Tasa o capacidad máxima de Transferencia del enlace de acceso a Internet a la que accederá el Cliente (lo que comúnmente se llama "Velocidad" de Banda Ancha), sin que Telsur pueda asegurar ni garantizar la Tasa efectiva de descarga de Información o Datos, debido a factores ajenos a la Compañía.

- Para alcanzar las velocidades asociadas al plan de internet contratado por el Suscriptor, es fundamental que los equipos y/o dispositivos que utiliza el Suscriptor para acceder a dicho servicio, cumplan con las especificaciones técnicas que se indican en el siguiente link: <https://www.telsur.cl/como-medir-la-velocidad-de-tu-internet>.

- En la prestación del Servicio de Acceso a Internet, se estarán y observarán las normas legales y reglamentarias que dicte el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

- De conformidad con lo establecido en el Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet (D.S. Nº 368 de 15 de diciembre de 2010 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones), se realizarán las mediciones de las velocidades de los diversos planes del servicio de acceso a Internet, en base a un protocolo definido por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, lo que permitirá al Suscriptor conocer el comportamiento de la velocidad de acceso contratada.

(13.4.) De acuerdo a lo señalado en el artículo 48° del Reglamento de Servicios de telecomunicaciones, y artículo 5° del Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, en el sitio web www.telsur.cl el Suscriptor podrá acceder a información referida a las características de los planes del servicio de acceso a internet ofrecidos y comercializados por la Compañía, como a las medidas de gestión de tráfico y administración de red. La referida información se encontrará disponible adicionalmente en las oficinas comerciales y en el Call Center de Telsur.

(13.5.) El Suscriptor declara expresamente conocer los derechos y obligaciones que emanan de las normas referidas al derecho de autor, establecidas en la Ley 17.336 sobre Propiedad Intelectual y sus respectivas modificaciones, como de las disposiciones establecidas en tratados internacionales sobre propiedad intelectual actualmente vigentes y exigibles en la República de Chile. En razón de lo anterior, cabe indicar que será de única y exclusiva responsabilidad del Suscriptor, toda infracción y/o vulneración en que incurra a la normativa señalada, con ocasión del uso o destino que éste dé al servicio de acceso Internet que le provee o suministra Telsur, a través de medios propios y/o de terceros, conforme los términos y condiciones convenidos en el presente contrato.

Las disposiciones legales, reglamentarias, administrativas, como las contenidas en tratados internacionales sobre propiedad intelectual y/o derecho del autor, que entren en vigencia y sean exigibles en el territorio nacional con posterioridad a la suscripción del presente Contrato, el Suscriptor deberá dar estricta observancia, en virtud del artículo 8º del Código Civil, conforme los términos señalados en el párrafo anterior. En razón de ello, Telsur no tendrá responsabilidad alguna ante eventuales infracciones o vulneraciones en que el Suscriptor pueda incurrir a la referida normativa, según se ha indicado en el párrafo anterior.

(13.6) El Suscriptor puede acceder a una herramienta de Navegación Segura, que comprende el bloqueo de páginas o sitios Web, en los que aparecen imágenes, videos y/o lenguaje explícito de carácter sexual o de violencia extrema, inapropiados para menores de edad. El Suscriptor podrá contratar este servicio en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, o en la plataforma de atención telefónica llamando al fono 600 800 4000. El valor de este servicio se encuentra señalado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios de Telecomunicaciones".

14.- Condiciones Generales para la Contratación del Servicio de Televisión Digital.

Las condiciones establecidas en la presente cláusula, serán aplicables exclusivamente al Suscriptor que haya contratado el Suministro de Servicio de Televisión Digital.

(14.1.) Telsur suministrará al Suscriptor el servicio de televisión pagada y arrendamiento de equipos, bajo los términos y condiciones establecidos en la presente cláusula, y las Condiciones Generales del Contrato de Arrendamiento con Opción de Compra, de acuerdo al Plan Comercial contratado por el Suscriptor en el formulario de Solicitud y Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique.

(14.2.) Los canales y contenidos considerados en los diferentes Planes de Programación del Servicio de Televisión, ofrecidos y comercializados por la Compañía, son provistos, producidos y de propiedad de terceros denominados Proveedores de Contenidos.

(14.3.) Por lo anterior, ante la eventualidad que los canales y/o contenidos de televisión considerados en el Plan de Programación del Servicio de Televisión contratado por parte del Suscriptor, variasen con ocasión de cambios y/o eliminaciones de canales introducidas unilateralmente o por actos imputables a los Proveedores de Contenidos o por caso fortuito o fuerza mayor o por imposibilidad absoluta acreditable, ello será comunicado al Suscriptor con una anticipación no menor a 20 días hábiles de la aplicación de dichas variaciones, con el objeto que el Suscriptor dentro de dicho plazo elija libremente: **(a.)** el reemplazo del canal eliminado por otro de similar contenido que será propuesto por la Compañía o **(b.)** que se ajuste a la baja el precio del Plan de Programación contratado, teniendo en consideración para tal ajuste, el valor proporcional del o los canales modificados y/o eliminados sobre el total de canales que componen el Plan de Programación contratado por el Suscriptor; o **(c.)** decidir poner término al Contrato, sin costo alguno para éste. En este mismo orden, Telsur podrá aumentar el precio del Plan de Programación contratado, lo que será comunicado al Suscriptor con una anticipación no menor a 60 días de la aplicación de dichas variaciones, con el objeto que el Suscriptor dentro de dicho plazo, elija libremente: **(a.)** aceptar la continuidad de la prestación del servicio bajos la condiciones comunicadas o **(b.)** elegir un nuevo Plan de Programación que sea de su interés y cuyo valor corresponda al precio del Plan que se encontraba pagando a esa fecha o **(c.)** que se ajuste a la baja el precio de los servicios de televisión contratado, teniendo en consideración para tal ajuste, la eliminación

del Plan de Programación que haya sido objeto de una variación de precio o **(d.)** decidir poner término al Contrato, sin costo alguno para éste.

(14.4.) El Suscriptor declara conocer que la prestación del servicio está destinado única y exclusivamente al uso residencial o familiar en el domicilio en que se ha instalado y habilitado la señal de televisión de pago, por lo que se encuentra expresamente prohibido explotar o dar un uso comercial y/o distinto para el cual fue contratado. La infracción a la obligación señalada, no sólo constituye un incumplimiento grave al presente Contrato, sino que además el Suscriptor será único responsable del pago de los derechos de autor que imponga, se devengue y haga exigible, en virtud de la legislación vigente y/o futura que se dicte durante la ejecución del presente Contrato, por concepto de difusión, exhibición, sea esta pública o comercial de los contenidos de imagen y audio que conforman la programación entregada por la Compañía, como así también de cualquier otro gravamen o derecho relacionado con la propiedad intelectual.

(14.5.) El Suscriptor no podrá grabar en equipos no provistos por la compañía, interceptar, reproducir, modificar, alterar, sustituir, editar ni realizar retransmisiones, en forma total o parcial, de la señal de televisión de pago contratada y suministrada por la Compañía. Asimismo, al Suscriptor le queda expresamente prohibido intervenir las conexiones instaladas por Telsur y/o habilitar conexiones adicionales a éstas.

(14.6.) El Suscriptor otorgará las facilidades necesarias al personal técnico dependiente o contratista de Telsur, debidamente acreditado con la correspondiente identificación, para realizar los trabajos destinados a efectuar la instalación y habilitación del suministro del servicio. Asimismo, y una vez terminado el presente contrato, autorizará a que el personal efectúe la desinstalación del servicio y el retiro de los equipos.

(14.7.) La Compañía efectuará el mantenimiento y las reparaciones de los equipos entregados en arrendamiento. El Suscriptor se obliga a mantener los equipos en un lugar adecuado, protegido de condiciones ambientales adversas, impedir y evitar intervenciones no autorizadas de terceras personas y cualquier otro evento o acto que afecte el normal funcionamiento de los mismos.

(14.8.) El Suscriptor podrá solicitar a Telsur el cambio del Plan de Programación contratado, de acuerdo a los planes que se encuentren vigentes a la fecha del requerimiento, y que la Compañía ofrezca y promocioe al público en general. Será de cargo del Suscriptor asumir el mayor precio y/o costo que implique el cambio de plan solicitado, debiendo permanecer en éste, por un plazo no inferior a un mes desde la contratación del nuevo plan.

(14.9.) De acuerdo con lo señalado en el numeral (14.2.) precedente, los canales considerados en el Servicio de Televisión, son provistos y de propiedad de terceros denominados Proveedores de Contenidos, quienes le exigen a la permissionaria de televisión, el pago por mes completo. En razón de ello, el pago de los canales adicionales (Premium y Temáticos) se devengará por mensualidades completas, por lo que no procederán pagos parciales o fracciones inferiores a dicho período, salvo que el Suscriptor solicite el término del plan base de televisión. Para efectos de evitar la renovación de los canales adicionales (Premium o Temáticos), el Suscriptor deberá solicitar la baja del o los canales, a más tardar el último día hábil del mes.

(14.10.) El Suscriptor pagará por el Servicio de Televisión de Pago, el precio indicado en el formulario de Solicitud y Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique, precio que considera los siguientes cargos: **(a.)** Servicio de Conectividad y Redes de Televisión y un Plan de Programación de Entrada, el que se señala en la Solicitud y Contrato de Servicios Telefónica de Coyhaique; **(b.)** Planes de programación adicionales contratados por el Suscriptor durante la vigencia del Contrato, correspondientes a programación de contenidos temáticos, Premium, video a demanda (video on demand), contenido con vigencia temporal

(pay per view) y canales especiales que la Compañía ofrece al público en general, bajo las condiciones y términos establecidos en las ofertas que promocionen dichos productos; **(c.)** Arriendo de decodificadores adicionales y otros equipos necesarios para la provisión del servicio; **(d.)** Cargo de instalación y habilitación de los Equipos y Servicio; **(e.)** Cargo por mantención y/o reparaciones de los Equipos. **(f.)** Cargo por reposición del servicio si éste hubiese sido suspendido por no pago; y **(g.)** Valor de los equipos entregados en arrendamiento no restituidos o restituidos en condiciones que no atiendan o correspondan al desgaste por uso normal o adecuado de los mismos; y **(h.)** Cualquier otro servicio que el Suscriptor hubiese contratado a la Compañía.

(14.11.) La instalación y entrega de los equipos se realizará de acuerdo a las necesidades que indique el Suscriptor al momento de contratar el servicio, quedando comprendido el precio de arrendamiento de los mismos en la renta mensual del suministro del mismo. Lo anterior se entiende, sin perjuicio, de las conexiones y equipos adicionales que pueda solicitar el Suscriptor, cuyo precio será incluido en renta mensual del servicio.

(14.12.) El servicio de Televisión pagada dispone de una herramienta de Control Parental, que permite al suscriptor bloquear ciertos contenidos de acuerdo a criterios que puede seleccionar en una plataforma de administración. Este servicio no tendrá costo adicional para el Suscriptor. El modo de uso de esta función está disponible en la página web www.telsur.cl, también puede consultar por ella llamando al 600 800 4000.