

CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO DE TELEVISION

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 1.1. El servicio de televisión que suministra Telefónica Chile S.A. (TCH), en adelante “el Servicio”, permite al Cliente recibir el contenido de programación televisiva mediante el uso de tecnología satelital en el caso de DTH (TV Digital) y de tecnología IP en el caso de IPTV (Televisión Interactiva IPTV), correspondiente al Plan Comercial que éste contrate. El Servicio se otorga para fines residenciales y para uso personal del Cliente por cuenta de la permisionaria del servicio limitado de televisión satelital Telefónica Empresas Chile S.A.
- 1.2. El Servicio se proporcionará, en el caso de DTH, mediante una antena satelital, la cual se instalará en el inmueble que el Cliente defina al contratarlo. Junto con ello, TCH entregará en arrendamiento al Cliente, los equipos necesarios para la operación del servicio, consistente en un Kit Básico compuesto, en el caso de DTH por: un decodificador, una fuente de poder, una tarjeta inteligente (smartcard), un control remoto y un cable HDMI/RCA; y en el caso de IPTV por: un decodificador, una fuente de poder, un control remoto y un cable HDMI/RCA. La renta de arrendamiento del referido Kit Básico, será la que al efecto se indique en las condiciones comerciales del servicio de TV, conforme al tipo de decodificador del que se trate y se pagará en 36 o 60 mensualidades consecutivas, según sea DTH o IPTV respectivamente, junto a la renta mensual del plan de TV contratado. El Cliente podrá solicitar además, bajo las mismas condiciones de arrendamiento anteriores, uno o más Kit(s) adicional(es).
- 1.3. Una vez recepcionado el formulario de instalación en el domicilio donde el servicio se provee, otorgada por el Cliente o por la persona que él autorice para permitir el acceso a su domicilio a fin de efectuar la respectiva instalación, se comenzarán a devengar los cobros correspondientes. Las condiciones comerciales del Servicio están disponibles en la página web (www.movistar.cl), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).
- 1.4. El Cliente será responsable de todo daño y/o pérdida, que le sea imputable, que pudieren experimentar los equipos del (los) Kit(s) antes indicado(s), sea(n) Básico(s) y/o adicional(es), durante la vigencia del arriendo de los mismos. TCH será responsable de la reparación y/o sustitución de los equipos del (los) Kit(s) que proporcione al Cliente y que presenten mal funcionamiento, por causas no imputables al Cliente, una vez que éste solicite asistencia técnica a través de la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).
- 1.5. Para el uso del Servicio, el Cliente deberá contar con un(os) televisor(es) en el domicilio donde se preste el servicio.
- 1.6. El Servicio puede verse suspendido por cortes de energía eléctrica en el domicilio del Cliente, dado que el equipamiento necesario para su funcionamiento requiere suministro eléctrico, lo que no será responsabilidad de TCH.
- 1.7. El contenido de las señales televisivas (por ejemplo, Universal, Warner, etc.) incluido en cada Plan del Servicio es producido y definido por terceros, denominados Proveedores de Contenido, y transmitido tal como éstos lo distribuyen, sin que TCH pueda alterar dichos contenidos. Los Proveedores de Contenido son los titulares de los derechos de propiedad intelectual sobre los referidos contenidos y la ejecución, transmisión y/o comunicación pública de la programación del Servicio realizada por el Cliente podrá generar a éste la obligación de pago de derechos, tanto a dichos Proveedores como a entidades de gestión de derechos de autor.

El Plan Comercial incluye una cantidad determinada de señales televisivas. Estas señales que conforman el listado de canales o grilla programática ofrecida al Cliente son propiedad de los Proveedores de Contenido, por lo que pueden variar mediante la eliminación de alguna de ellas. Ante la eliminación de una o más señales de aquellas que componen la grilla programática de canales, TCH comunicará al Cliente la modificación con a lo menos veinte días hábiles de anticipación ofreciendo al Cliente alguna de las siguientes soluciones: (1) la entrega de una señal de reemplazo, de similar calidad y contenido; (2) la entrega de una señal de reemplazo a través del servicio Movistar TV App; (3) el acceso a un servicio provisto mediante OTT (plataforma Over The Top), en aquellos casos en que el cliente cuente con servicio de internet (banda ancha), (4) la rebaja del precio cobrado por el servicio de televisión. Esta rebaja deberá hacerse en base a algún criterio proporcional razonable, debida y oportunamente informado. En aquellos casos en que el Cliente no esté conforme con la alternativa ofrecida por TCH podrá, en cualquier momento, dar término al Contrato o Plan Comercial, sin limitación alguna, ni costos adicionales (sin perjuicio de pagar los valores ya devengados o cambiarse a otro Plan Comercial disponible a esa fecha...

- 1.8. La distribución de los contenidos en cada señal televisiva podrá variar dentro de la respectiva parrilla, por lo que el mismo contenido podrá ser visto en un canal distinto dentro de la misma parrilla. En estos casos, TCH comunicará previamente dichas modificaciones al cliente con una antelación no inferior a 30 días. TCH mantendrá disponible para sus Clientes información sobre la parrilla de programación del servicio vigente y sus correspondientes señales en el sitio web www.movistar.cl, sección Televisión, en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).
- 1.9. El contenido de algunas de las señales televisivas que se ofrecen en los Planes Comerciales es apto sólo para adultos. El Servicio contiene una aplicación de Control Parental que puede ser programada discrecionalmente por el Cliente, de acuerdo a sus preferencias. Las características de este servicio, así como las instrucciones para su correcto funcionamiento, se encuentran informadas en la documentación que se proporciona al Cliente al momento de la instalación y también está disponible en el menú de programación del Servicio.

2. PRECIO DEL SERVICIO

- 2.1. Los precios del Servicio obedecen al Plan Comercial y en caso de corresponder, a los servicios adicionales (tales como, canales adicionales premium y decodificadores adicionales) elegidos por el Cliente. Las condiciones comerciales del plan contratado, de los servicios adicionales, precios y demás características relevantes de los mismos se encuentran disponibles en la página www.movistar.cl, en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).
- 2.2. El Cliente podrá cambiar su Plan Comercial en cualquier tiempo por otro disponible, siempre y cuando dé aviso por los medios físicos, telefónicos o electrónicos que se encuentren habilitados por TCH, señalando su intención de cambiarlo y el nuevo plan que selecciona, el que entrará en vigencia a partir de las 24 horas siguientes de la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que el nuevo plan requiriera de la instalación de nuevos equipos o de alguna activación previa por parte de TCH, el plazo de entrada en vigencia será de 30 días. El cambio de Plan y sus condiciones se informará al Cliente en la cuenta telefónica o documento de cobro en que se vea reflejado dicho cambio.
- 2.3. Los servicios adicionales tienen asociado el cobro adicional que se detalla en el anexo "Listado de Servicios y Cobros". Todas las tarifas de los servicios adicionales que presta TCH se encuentran a disposición del Cliente, en sus oficinas comerciales, informadas en el sitio

www.movistar.cl, o llamando al 600 600 3000.

- 2.4. El cliente además podrá contratar otras prestaciones asociadas al servicio de televisión (tales como, servicio técnico a domicilio, suspensión transitoria del servicio, traslado de equipamiento, etc.), de acuerdo a los valores que se encuentran consignados en el referido anexo "Listado de Servicios y Cobros".
- 2.5. Todos los precios tanto del Plan Comercial como de los servicios adicionales se podrán reajustar, transcurrido un período mínimo de 3 meses desde la contratación del Plan Comercial y/o del (los) servicio (s) adicional (es), a lo menos una vez por año calendario, de acuerdo a la variación que hubiere experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde el último reajuste realizado por TCH.

3. PAGO DEL SERVICIO

- 3.1. De acuerdo a lo regulado en el artículo 21 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el Cliente deberá pagar mensualmente el precio del servicio dentro del plazo de su vencimiento indicado en el documento de cobro respectivo, en los lugares y en la forma que señala dicho instrumento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente puede solicitar sin costo adicional, el cambio de fecha de vencimiento de la cuenta única telefónica, optando por alguno de los otros ciclos de facturación que tiene disponibles TCH, lo que comenzará a regir a partir de su próxima emisión.
- 3.2. En el caso de que el Cliente tenga contratado a TCH el Servicio Telefónico y/o banda ancha, el Cliente faculta a TCH para incluir el cobro del Servicio en la sección correspondiente del documento de cobro del Cliente.
- 3.3. El no pago en tiempo y forma del documento de cobro, correspondiente a cualquiera de los Servicios contratados por el Cliente en forma individual o conjunta, faculta a TCH a cortar el suministro del Servicio y a exigir el pago del interés corriente permitido por la ley, desde la fecha en que debió haberse efectuado el pago hasta que el pago sea hecho, sin perjuicio de que el Cliente deberá pagar los gastos de cobranza detallados en el artículo 37 de la Ley 19.496.
- 3.4. En caso de no pago, TCH podrá cortar el o los servicios, transcurridos 5 días hábiles desde la fecha de vencimiento del documento de cobro respectivo. La reposición del servicio genera un cobro que deberá ser pagado por el Cliente a TCH según las tarifas que se detallan en el anexo "Listado Servicios y Cobros".
- 3.5. Durante este período de corte, TCH podrá facturar íntegramente el cargo fijo o renta mensual, en la medida que el Cliente haya podido hacer uso del o los Servicios contratados, dentro del correspondiente ciclo de facturación.

4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

- 4.1. TCH podrá poner término al contrato de suministro del Servicio en caso de no pago de la cuenta o documento de cobro dentro de los 90 días corridos contados desde su vencimiento.
- 4.2. La terminación del Contrato no libera al cliente del pago, de todos los cargos imputables por el uso del Servicio durante la vigencia del mismo, del valor del plan contratado (cargo fijo o renta mensual) proporcional al día del término, del monto indicado en las Condiciones Comerciales respectivas por concepto de "costo equipamiento de TV" (del cual quedará liberado en caso de devolución a TCH del mismo, en perfectas condiciones, considerando el desgaste por su uso normal), y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a TCH por otros conceptos, tales como la prestación de otros servicios (banda ancha, telefonía u otro), y de servicios adicionales y/o complementarios.

4.3. El Cliente podrá solicitar el término del contrato y/o a cualquiera de los Servicios contratados en todo momento, informando su decisión a TCH por cualquiera de las vías habilitadas a esa fecha y que permitan verificar su identidad, debiendo TCH poner término al suministro del(los) Servicio(s) al día siguiente hábil o en la fecha acordada con el Cliente, debiendo pagar el cliente, el valor del (los) servicio(s) devengados hasta la fecha de término y, en caso de ser procedente, conforme a lo señalado en el párrafo anterior, el monto correspondiente por concepto de “costo equipamiento de TV”, indicado en las Condiciones Comerciales respectivas.

5. DATOS PERSONALES

5.1. El Cliente acepta y autoriza que sus datos personales informados o que se deriven de la contratación y uso del Servicio podrán ser tratados y/o utilizados por TCH y su relacionada Telefónica Móviles Chile S.A (TMCH), de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, para su adecuada atención comercial. Movistar tratará los datos personales de acuerdo con lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar cuyo contenido puedes consultar en el siguiente enlace: <https://ww2.movistar.cl/centro-de-transparencia/privacidad.html>. En cualquier momento, el Cliente podrá revocar esta autorización ingresando a www.movistar.cl o llamando al nivel 103 o 600 600 3000.

5.2. El cliente podrá solicitar en cualquier momento modificaciones a sus datos personales a través de nuestros canales presenciales, llamando al nivel 103 o al 600 600 300 o a través de nuestra página web www.movistar.cl

6. VIGENCIA DEL CONTRATO

6.1. El contrato tendrá una vigencia de 12 (doce) meses a contar de la fecha de contratación del o los servicios. El contrato se renovará automática y sucesivamente por períodos de 12 (doce) meses cada uno, bajo las mismas condiciones. Durante la vigencia original del contrato, como la de cada una de las eventuales renovaciones, el Cliente podrá ponerle término en cualquier momento mediante aviso dado a TCH conforme a lo indicado en la cláusula 4.3.

6.2. No obstante lo anterior, con al menos 45 (cuarenta y cinco) días de anticipación al vencimiento de la vigencia original del contrato o al vencimiento de cualquiera de las eventuales renovaciones, TCH podrá proponer al Cliente cambios en las condiciones comerciales del o los servicios contratados. El Cliente podrá aceptar o rechazar las nuevas condiciones ofrecidas. TCH deberá informar al Cliente acerca del contenido y alcance de las modificaciones propuestas, así como de las consecuencias que se derivan de su decisión de aceptarlas o rechazarlas. Si las acepta, éstas entrarán a regir a partir del primer día de vigencia del siguiente período contractual. Si opta por rechazarlas, las condiciones comerciales vigentes se mantendrán inalteradas hasta el término del período contractual que se encuentre corriendo, vencido el cual el contrato se entenderá terminado por el fin de su vigencia.

6.3. La propuesta de nuevas condiciones comerciales será comunicada al Cliente a través de cualquier medio de comunicación que permita al Cliente tomar conocimiento real y efectivo de las mismas y aceptarlas o rechazarlas; garantizando la identidad del Cliente, su calidad de titular del servicio y el debido registro de su manifestación de voluntad.

6.4. Sin perjuicio de los medios que pudieren a futuro implementarse, la propuesta podrá ser comunicada al Cliente, entre otras, por medio del envío de un mensaje de texto (SMS) al número de teléfono móvil del Cliente registrado en TCH, o a través de las aplicaciones y/o plataformas “Mi Movistar”, “Movistar TV”, “WhatsApp” u otra de similar naturaleza, todas las cuales

contendrán un link o enlace a la página web www.movistar.cl, en donde el Cliente, previa autenticación a través del ingreso de su RUT (rol único tributario) y clave de sucursal virtual, o bien con su RUT (rol único tributario) y el número de serie de su cédula de identidad vigente, deberá manifestar su voluntad, aceptándola o rechazándola.

- 6.5. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, verificada la comunicación de las nuevas condiciones comerciales por los medios disponibles en la época en que ello ocurra, sin que el Cliente haya manifestado su decisión de aceptarlas o rechazarlas expresamente, existirá certeza respecto del conocimiento del cliente de las condiciones informadas, y su aceptación, a través de la decisión del Cliente de mantener el Servicio, siempre y cuando dicha manifestación tácita sea confirmada por el pago pacífico de, a lo menos, las siguientes 3 (tres) mensualidades con el valor de las nuevas condiciones comerciales, todo ello en conformidad a lo dispuesto en el artículo 103 del Código de Comercio. Con todo, si el Cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, o cuerpo reglamentario que lo reemplace, manifestara no haber consentido en la renovación del contrato con las nuevas condiciones comerciales en la forma antes propuesta, TCH le abonará a su favor cualquier diferencia tarifaria que hubiese pagado entre el período vigente y aquel anterior a la renovación, sin perjuicio del derecho del Cliente de poner término al contrato en cualquier momento.

7. SERVICIOS

- 7.1. El cliente podrá solicitar el Traslado de su Servicio, sujeto a factibilidad técnica. El valor de este servicio se encuentra en anexo "Listado de Servicios y Cobros".
- 7.2. Para obtener la facturación detallada de consumo, cuyo valor se encuentra en el anexo "Listado de Servicios y Cobros", el cliente puede ingresar al sitio privado de la Sucursal Virtual en www.movistar.cl
- 7.3. El cliente podrá contratar, al momento de solicitar el alta de su servicio o en forma posterior, entre otros, el servicio técnico a domicilio. Los valores de estos servicios se encuentran en el anexo "Listado de Servicios y Cobros".

8. INFORMACIÓN A CLIENTES

- 8.1. Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el cliente puede llamar desde cualquier compañía telefónica al número 6006003000, llamada con valor de SLM; o, si es cliente de TCHt, a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia Técnica 104, Asistencia Comercial 107, Reclamos 105.