

## **CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO BANDA ANCHA FIJA (BAF) Y BANDA ANCHA SATELITAL (BAS)**

### **1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

- 1.1 El servicio de banda ancha fija y de banda ancha satelital, para acceso a Internet, que suministra Telefónica Chile S.A. (TCH), en adelante “el Servicio”, consiste en el acceso a la red Internet en el domicilio del Cliente que se proporciona mediante el uso de un dispositivo electrónico denominado Modem de Banda Ancha que proporciona TCH.
- 1.2. El Servicio se otorga para fines residenciales o comerciales, de acuerdo al Plan que contrate el Cliente, con IP dinámica y sin direccionamiento público (dirección IP) fijo.
- 1.3. Para hacer uso del Servicio el Cliente deberá contar con un(os) computador(es) de su propiedad que deberá(n) cumplir con las características técnicas y operativas necesarias para su suministro.
- 1.4. Para el suministro del Servicio, el módem (router) se encuentra configurado en modalidad “estándar” y habilitado para el servicio Wi-Fi. En caso de que el Cliente solicite la configuración del módem (router) en modalidad “Passthrough” o “Bridge”, de acuerdo al módem que tenga instalado, las cuales permiten administrar servicios especiales tales como, acceso remoto a cámaras web, L N interna, etc., u otra distinta a la modalidad “estándar”. En la modalidad “Passthrough” el servicio Wi-Fi quedará habilitado normalmente dentro del router de Movistar y el Cliente deberá instalar a su costo su propio router que le permita administrar su red interna de forma libre, mientras que en la modalidad “Bridge” el servicio WiFi quedará deshabilitado y el Cliente deberá instalar a su costo su propio router que le permitirá administrar su red interna de forma libre.
- 1.5. Para habilitar el Servicio en el domicilio del Cliente, TCH instalará los equipos terminales, necesarios para el funcionamiento del Servicio, siendo el Cliente responsable de todo daño y/o pérdida, que le sea imputable durante la vigencia del Contrato. TCH será responsable de la reparación y/o sustitución del equipo que proporcione al cliente y que presenten mal funcionamiento, por causas no imputables al Cliente. El Servicio puede verse suspendido por cortes energía eléctrica en el domicilio del Cliente dado que los equipos terminales, necesarios para su funcionamiento, requieren suministro eléctrico.
- 1.6. Al momento de la instalación de los servicios en el domicilio del Cliente, éste o por la persona que él autorice para permitir el acceso a su domicilio a fin de efectuar la respectiva instalación, deberá autorizar que el técnico de TCH, pueda ejecutar acciones en el domicilio para asegurar la conectividad tales como medición de cobertura wifi, realización de test de velocidad, toma de fotografías para respaldo de la ubicación de instalación de módem y otros equipamientos, etc. con el objeto asegurar el correcto funcionamiento del servicio contratado. Una vez finalizada la instalación, conforme al formulario de recepción entregado al Cliente, se comenzarán a devengar los cobros correspondientes. Las condiciones comerciales del Servicio están disponibles en la página web del Servicio ([www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).
- 1.7. TCH no controla los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición por terceros o por el Cliente en la red Internet, por lo que TCH no garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición,

o accesibles a través de la red internet, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el computador o PC de los clientes o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en el mismo o transmitidos desde éste.

- 1.8. El suministro del Servicio está sujeto a las limitaciones técnicas de las redes Internet y a los sitios Web de destino a las cuales el Cliente quisiera acceder y por los eventos de congestión que puedan producirse por situaciones de sobredemanda del servicio. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos del Cliente conforme a la normativa vigente.
- 1.9. En el caso particular del Servicio que se ofrece en las regiones XI y XII éste solo se brinda mediante redes ubicadas en el extranjero, cuya reposición en caso de cortes o intermitencia puede ser de duración prolongada y estar fuera del control de TCH la disminución de los plazos de reposición.
- 1.10. En caso de que el Cliente tuviere contratado con TCH el Servicio Telefónico Fijo mediante tecnología IP (ToIP), el Servicio BAF verá reducida su velocidad de subida en razón de 100 kbps por línea telefónica.

## **2. PRECIO DEL SERVICIO**

- 2.1. Los precios de los servicios contratados corresponden al Plan Comercial elegido por el Cliente. Las condiciones del plan contratado, los precios y demás características comerciales relevantes del mismo se encuentran disponibles en la página [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000). Estos precios se reajustarán trimestralmente, en los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor (IPC), tomando en consideración la acumulación experimentada en los 3 meses anteriores respectivos.
- 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 tiene el costo que para cada plan comercial se detalla en el anexo "Listado de Servicios y Cobros. El cambio de Plan se informará al Cliente en la cuenta telefónica o documento de cobro en que se vea reflejado dicho cambio.
- 2.3. Cada plan comercial de Banda Ancha Fija y de Banda Ancha Satelital tiene distintas velocidades de bajada (downlink) y subida (uplink) desde la red de internet, sin que constituyan ellas una garantía en cada conexión, pues dependerán de la factibilidad técnica de cada Cliente, la que puede variar, principalmente, por la distancia entre el lugar de instalación y la central de TCH, como también por las condiciones de la instalación telefónica interior (ITI) del Cliente. Las mencionadas velocidades se refieren a la conexión local, esto es, aquella que va entre el modem instalado en casa del Cliente y la red de TCH, cuyo detalle se puede encontrar en las condiciones comerciales disponibles en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), las oficinas comerciales y la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).

- 2.4. Los servicios adicionales (tales como, Familia Protegida, Suite de Seguridad y Seguridad Total (los que cuentan con el servicio de bloqueo de contenidos entre otras funcionalidades), Doctor Banda Ancha, etc.) tienen asociado el cobro adicional que se detalla en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”, excepto en aquellos planes cuya oferta comercial incluya algunos de estos servicios de valor agregado a costo \$0. 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](http://www.movistar.cl), o llamando al 600 600 3000.
- 2.5. El cliente además podrá contratar Servicios Complementarios (tales como, la Suspensión transitoria del Servicio, Traslado, Reposición), de acuerdo a los valores que se encuentran consignados en el referido anexo “Listado de Servicios y Cobros”.

### **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 la cuenta o documento de cobro, en los lugares y en la forma que señala dicho instrumento.
- 3.2. En el caso de que el Cliente tenga contratado a TCH el Servicio Público Telefónico (Línea Hogar), el Cliente faculta a TCH para incluir el cobro del Servicio, su instalación, equipos utilizados y demás servicios asociados, en la sección correspondiente de la cuenta telefónica del Cliente o documento de cobro.
- 3.3. El Cliente autoriza a TCH a cobrar en una misma cuenta telefónica o documento de cobro, todos los servicios BAF contratados por él o los que en el futuro pueda contratar.
- 3.4. El no pago en tiempo y forma de la cuenta del Servicio o documento de cobro, correspondiente a cualquiera de los Servicios contratados por el Cliente, faculta a TCH a cortar el suministro del Servicio y a exigir el pago del interés corriente, 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.
- 3.5. 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 de Servicios y Cobros”.
- 3.6. Durante el período que dure el corte del servicio por no pago, el Cliente continuará devengando el cargo fijo o renta mensual.

### **4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO**

- 4.1. TCH podrá poner término al contrato de suministro del Servicio en caso de no pago de la cuenta mensual dentro de los 90 días corridos contados desde su vencimiento.

- 4.2. La terminación del contrato de suministro no libera al cliente del pago de todos los cargos imputables por el uso del Servicio durante la vigencia del mismo, de pagar el 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 Banda Ancha” (del cual quedará liberado en caso de devolución a TCH del mismo, en perfectas condiciones, considerando el desgaste por su uso normal, dentro de los 10 días hábiles siguientes al término del contrato), y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a TCH por otros conceptos, tales como, la prestación de otros servicios (telefonía, televisión u otro), y de servicios adicionales y/o complementarios.
- 4.3. El cliente podrá solicitar el término del contrato presencialmente en cualquiera de las sucursales de TCH; mediante carta en que se adjunte copia de la cédula de identidad, o bien, directamente vía web.

## **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. En cualquier momento, el Cliente podrá revocar esta autorización ingresando a [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) o llamando al 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](http://www.movistar.cl).

## **6. VIGENCIA DEL CONTRATO**

El contrato, tendrá una vigencia de 12 meses a contar de la fecha de contratación del o los servicios, pudiendo el Cliente ponerle término en cualquier momento, mediante aviso dado a Movistar, conforme a lo indicado en el punto 4.3. Este plazo, se renovará automática y sucesivamente, por períodos de 12 meses, bajo las mismas condiciones, salvo que Movistar informe, con al menos 30 días de anticipación, la no renovación de las condiciones comerciales del Servicio, evento en el cual, el Cliente podrá mantener el Servicio conforme a las condiciones comerciales que estén vigentes a esa fecha, o solicitar el término del mismo.

## **7. MEDIDAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED**

- 7.1. Para brindar el Servicio, TCH se reserva la facultad de ejecutar medidas de gestión de tráfico y administración de red, cuya descripción, características técnicas y operativas, se encuentran en documento ubicado en el apartado (link) de Neutralidad de Red en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) (el que para todos los efectos a que haya lugar, se entiende formar parte integrante de las presentes condiciones contractuales) 4 y disponible en oficinas comerciales y plataforma telefónica de TCH (600 600 3000). Se indican a continuación estas medidas:

- a) Gestión del ancho de banda.
  - b) Almacenamiento temporal de contenidos (Content Delivery Network).
  - c) Gestión de la conexión del Cliente.
  - d) Duración máxima de la sesión del Cliente.
  - e) Gestión del Equipamiento Terminal del Lado Usuario.
  - f) Administración de las Direcciones IP y asignación de terminales en forma dinámica. g) Filtro de puertos y/o de correo spam.
  - h) Filtro de servicios y/o aplicaciones ilegales.
  - i) Protección ante acciones maliciosas.
  - j) Servicios especiales de acceso a internet y de priorización de tráfico.
- 7.2. A su arbitrio, TCH podrá adicionar medidas autorizadas por la normativa sectorial y que en ningún caso afectarán el Servicio contratado por el Cliente.

## **8. SERVICIOS**

- 8.1. El cliente podrá solicitar el Traslado de su servicio de Banda Ancha Fija o Banda Ancha Satelital, sujeto a factibilidad técnica. El valor de este servicio se encuentra en anexo "listado de Servicios y Cobros".
- 8.2. Para obtener la facturación detallada de consumo, el cliente puede ingresar al sitio privado de la Sucursal Virtual en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)
- 8.3. El cliente podrá contratar, al momento de solicitar el alta de su servicio o en forma posterior, los servicios de mantención, reparación y reposición de modem wifi. Los valores de estos servicios se encuentran en el anexo "listado de Servicios y Cobros".

## **9. INFORMACION CLIENTES**

- 9.1. Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el cliente puede llamar al número 600 600 3000, llamada con valor de SLM o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia Técnica 104, Asistencia Comercial 107, Reclamos 105.
- 9.2. Para los servicios con control parental como: Suite de Seguridad, Familia Protegida y Seguridad Total, existen manuales de funcionamiento en [www.movistar.cl/centrodeseguridad](http://www.movistar.cl/centrodeseguridad).