

## **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](http://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, HBO, FOX, 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.

- 1.8. El Plan Comercial incluye una cantidad determinada de señales televisivas fijas y otras variables. Las señales fijas son aquellas que TCH se obliga a suministrar dentro de un período común aplicable a todos los Clientes (ejemplo, desde el 1 de junio de 2019 y hasta el 31 de mayo de 2020), con independencia de la vigencia de 12 meses del plan contratado por cada Cliente especificada en el punto 6., sin que puedan ser excluidas dentro de este período, a excepción de que se verifiquen alguno de los supuestos consignados en el párrafo siguiente. Las señales variables, por su parte, son aquellas que, eventualmente, pueden ser modificadas, cumpliéndose con el procedimiento regulado a continuación. TCH informará en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), en sucursales y en el nivel de atención 600 600 3000, el detalle de las señales fijas y variables y el período de vigencia de las primeras. Sin embargo, respecto de las señales variables, TCH no hará publicidad en la cual se individualicen las mismas, sin perjuicio de identificar el número total de señales de este tipo y/o su programación.
- 1.9. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que por un evento de caso fortuito o fuerza mayor, o por imposibilidad absoluta, ambos debidamente acreditados, no sea posible transmitir, dentro del período de vigencia común informado, una(s) determinada(s) señal (les) televisiva(s) fija, TCH comunicará dicha circunstancia con a lo menos 20 días hábiles de anticipación, ofreciendo al Cliente alguna de las siguientes soluciones. Igual procedimiento se aplicará, en caso de que TCH modifique alguna de las señales variables conforme a lo indicado en el párrafo precedente: a) Dar término al Contrato o Plan Comercial, sin limitación alguna, ni costos adicionales (sin perjuicio de pagar los valores ya devengados). b) Cambiarse a otro Plan Comercial disponible a esa fecha. c) Aceptar el ajuste otorgado por TCH, el que podrá consistir en la entrega de una señal de reemplazo en el plan de servicio de televisión vigente o a través de la señal Movistar Play (light) disponible para todos los clientes de servicios de televisión o, en la rebaja de la renta mensual. Esta rebaja deberá hacerse en base a algún criterio proporcional razonable, debida y oportunamente informado. Si TCH no obtiene un pronunciamiento del Cliente respecto de las alternativas anteriores, se procederá a aplicar el ajuste ofrecido por TCH.
- 1.10. 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](http://www.movistar.cl), sección Televisión, en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).
- 1.11. 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, planes adicionales 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](http://www.movistar.cl), en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000). Estos precios se podrán reajustar, transcurrido un período mínimo de 3 meses desde la contratación del (los) servicio (s), 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.
- 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](http://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”.

## **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, 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. 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**

- 6.1. 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 TCH, 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 TCH 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. 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](http://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 al número 6006003000, llamada con valor de SLM o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia Técnica 104, Asistencia Comercial 107, Reclamos 105.