

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

PRIMERO: CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- 1.1. EL PRESENTE DOCUMENTO TIENE POR OBJETO ESTABLECER LAS CLÁUSULAS Y CONDICIONES GENERALES BAJO LAS CUALES LAS EMPRESAS DEL GRUPO ENTEL (EN ADELANTE INDISTINTAMENTE, ENTEL) DOMICILIADAS EN AVENIDA COSTANERA SUR RÍO MAPOCHO N°2760, PISO -2, TORRE C, LAS CONDES, SANTIAGO, PRESTARÁN SUS SERVICIOS O COMERCIALIZARÁN SUS PRODUCTOS, DE MANERA QUE LA APLICACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LAS MISMAS POR PARTE DEL CLIENTE INDIVIDUALIZADO EN LAS CONDICIONES COMERCIALES ES UNA CONDICIÓN ESENCIAL QUE SE ENTENDERÁ INCORPORADA EN TODOS LOS CONTRATOS, ANEXOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS QUE SE SUSCRIBAN ENTRE ENTEL Y EL CLIENTE.
- 1.2. LAS CLÁUSULAS Y CONDICIONES ESPECÍFICAS CORRESPONDIENTES A CADA PRODUCTO O SERVICIO SE DETALLAN EN LOS DOCUMENTOS DE CONDICIONES COMERCIALES Y CONDICIONES ESPECIALES DE CADA SERVICIO, LOS QUE JUNTO A LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, CONFORMAN EL CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE SUSCRIBE EL CLIENTE CON ENTEL, EN ADELANTE, "EL CONTRATO".

SEGUNDO: INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 2.1. LA INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS SE ENCUENTRA SUJETA A FACTIBILIDAD Y A LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS DE TERCEROS O DEL CLIENTE NECESARIOS PARA ELLA. EN CASO QUE PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SE UTILICEN REDES DE TERCEROS O SE REQUIERA DE PERMISOS MUNICIPALES O DE CUALQUIER AUTORIDAD, O SEA EL CLIENTE QUIEN DEBA PROPORCIONAR ALGÚN RECURSO O ALGUNA AUTORIZACIÓN, U OBTENER ÉL ALGUNA AUTORIZACIÓN POR PARTE DE TERCEROS PARA PROCEDER A LA INSTALACIÓN, LOS PLAZOS DE INSTALACIÓN COMENZARÁN A CONTAR DESDE QUE ENTEL DISPONGA DE DICHS RECURSOS O AUTORIZACIONES.
- 2.2. SI EL CLIENTE NO CONTASE CON EL EQUIPAMIENTO O REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA INSTALACIÓN, O EL PERSONAL TÉCNICO DESIGNADO POR ENTEL INFORMASE QUE EL EQUIPAMIENTO O REQUERIMIENTOS NO CUMPLEN CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS, SE INFORMARÁ AL CLIENTE, QUEDANDO SUSPENDIDA LA INSTALACIÓN HASTA SE VERIFIQUE QUE EL CLIENTE HA CUMPLIDO CON EL EQUIPAMIENTO O REQUERIMIENTOS MÍNIMOS. EL CLIENTE DEBERÁ, DENTRO DE LOS 10 DÍAS CORRIDOS SIGUIENTES A LA FECHA DE LA VISITA, COMUNICARSE CON ENTEL AL NÚMERO 600 4200 106 PARA ACORDAR UNA NUEVA FECHA DE INSTALACIÓN O BIEN REVOCAR SU SOLICITUD DE SERVICIO; A FALTA DE TAL COMUNICACIÓN LAS PARTES CONVIENEN QUE EL CLIENTE HA DECIDIDO REVOCAR SU SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE SERVICIOS, EN AMBOS CASOS, EL PRESENTE CONTRATO SE ENTENDERÁ TERMINADO A TODOS LOS EFECTOS A QUE HAYA LUGAR.
- 2.3. EL COBRO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS SE INICIARÁ UNA VEZ QUE EL SERVICIO ESTÉ INSTALADO EN EL DOMICILIO DE INSTALACIÓN. CON TODO, SI LOS SERVICIOS FUERON INSTALADOS DE MANERA PARCIAL EN EL TIEMPO, ENTEL TENDRÁ DERECHO A COBRAR LOS CARGOS FIJOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS INSTALADOS Y EL TRÁFICO CURSADO POR DICHS SERVICIOS HASTA LA INSTALACIÓN TOTAL DE ESTOS. SI EL CLIENTE HA CONTRATADO ALGÚN PLAN ESPECIAL DE MINUTOS TENDRÁ DERECHO A USAR Y DEBERÁ PAGAR EN FORMA PROPORCIONAL LOS MINUTOS Y EL CARGO FIJO, ASOCIADOS AL DOMICILIO EN QUE SE HAYAN INSTALADOS LOS SERVICIOS. CON TODO, EN NINGÚN CASO

EL USO ANTICIPADO DE LOS SERVICIOS Y PAGO TOTAL O PROPORCIONAL DEL CARGO FIJO O DE LOS MINUTOS CURSADOS, SE IMPUTARÁ AL PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO, EL CUAL SÓLO SE CONTABILIZARÁ A PARTIR DE LA FECHA DE INSTALACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS, OPORTUNIDAD QUE DARÁ ORIGEN AL COBRO TOTAL DEL PRECIO PACTADO POR EL PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO.

- 2.4. PARA LOS EFECTOS INDICADOS EN LA SECCIÓN ANTERIOR, AL CONCLUIRSE TOTALMENTE LA INSTALACIÓN EL CLIENTE DEBERÁ SUSCRIBIR AL ACTA DE INSTALACIÓN RESPECTIVA. EN CASO QUE EL CLIENTE NO SE ENCUENTRE EN EL LUGAR DE INSTALACIÓN EN LA ÉPOCA EN QUE ÉSTA SE LLEVE A EFECTO, AUTORIZA Y FACULTA EN ESTE ACTO A ENTEL PARA REQUERIR DE CUALQUIER PERSONA ADULTA QUE SE ENCUENTRE EN EL LUGAR DE INSTALACIÓN PARA QUE RECIBA Y SUSCRIBA EN SU NOMBRE Y REPRESENTACIÓN EL ACTA DE INSTALACIÓN RESPECTIVA. EN ESTE ÚLTIMO CASO, SI EL CLIENTE TUVIERE ALGUNA DISCONFORMIDAD CON LA INSTALACIÓN EFECTUADA PODRÁ DENTRO DE LOS TRES DÍAS CORRIDOS SIGUIENTES A LA FECHA DE INSTALACIÓN, FORMULAR POR ESCRITO LAS OBSERVACIONES QUE ESTIME PERTINENTES. LA SOLA CIRCUNSTANCIA QUE EL CLIENTE UTILICE LOS SERVICIOS SIN FORMULAR OBSERVACIONES TRANSCURRIDO EL PLAZO DE 10 DÍAS CORRIDOS CONTADOS DESDE LA FECHA DEL ACTA, O DESDE LA COMUNICACIÓN QUE ENTEL LE HUBIERE ENVIADO INFORMÁNDOLE EL TÉRMINO DE LA INSTALACIÓN, EN CASO QUE NO SE PUDIERE O QUISIERE FIRMAR EL ACTA RESPECTIVA, DARÁ A ENTENDER QUE EL CLIENTE DA POR RECIBIDO EL SERVICIO PARA TODOS LOS EFECTOS A QUE HAYA LUGAR.

TERCERO: PRECIO Y FORMA DE PAGO

- 3.1. EL CLIENTE PAGARÁ A ENTEL, LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS E INDICADOS EN EL DOCUMENTO DE CONDICIONES COMERCIALES RESPECTIVO. AL PRECIO O RENTA DE LOS SERVICIOS SE AGREGARÁ EL CORRESPONDIENTE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO CON QUE ESTUVIEREN GRAVADOS, ASÍ COMO LOS DEMÁS IMPUESTOS QUE EN EL FUTURO PUDIEREN AFECTARLOS, LOS QUE SERÁN PAGADOS POR EL CLIENTE CONJUNTAMENTE CON EL PRECIO O RENTA, CONSIDERÁNDOSELOS PARA EFECTOS DE SU COBRO, PARTE INTEGRANTE DE ELLOS.
- 3.2. LOS PRECIOS FIJADOS EN UNIDADES DE FOMENTO (UF) SE PAGARÁN Y SE CALCULARÁN SU VALOR EN PESOS, DE ACUERDO AL VALOR DE LA UF DETERMINADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS PARA EL DÍA EN QUE SE EMITA EL RESPECTIVO DOCUMENTO DE COBRO. SI POR CUALQUIER MOTIVO SE SUPRIMIERE O CONGELARE LA REAJUSTABILIDAD DE LA UNIDAD DE FOMENTO, EL PRECIO O VALOR QUE SE TRATE SE CONVERTIRÁ EN SU EQUIVALENTE EN PESOS A LA FECHA QUE OCURRA TAL EVENTO, Y SE REAJUSTARÁ DESDE ESA FECHA Y HASTA SU PAGO EFECTIVO DE ACUERDO A LA VARIACIÓN MENSUAL QUE EXPERIMENTE EL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR DETERMINADO POR EL ORGANISMO COMPETENTE. LOS VALORES O CARGOS EXPRESADOS EN PESOS SE REAJUSTARÁN AUTOMÁTICAMENTE EN FORMA MENSUAL, CONFORME A LA VARIACIÓN DEL ÍNDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR DETERMINADO POR EL ORGANISMO COMPETENTE, O POR EL ÍNDICE DE REAJUSTABILIDAD QUE LE REEMPLACE, PARA EL PERÍODO QUE CORRESPONDA, CONTADO DESDE LA FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DEL CONTRATO O DESDE LA FECHA DEL ÚLTIMO REAJUSTE PRACTICADO HASTA LA FECHA QUE CORRESPONDA EFECTUAR EL NUEVO REAJUSTE CONFORME A LO AQUÍ ESTIPULADO.
- 3.3. LOS PRECIOS, CARGOS Y CONSUMOS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, Y TODOS LOS DEMÁS SERVICIOS UTILIZADOS, DEBERÁN SER PAGADOS DENTRO DEL PLAZO INDICADO EN EL RESPECTIVO DOCUMENTO DE COBRO QUE SE EMITA, EN CUALQUIERA DE LOS LUGARES DE PAGOS EN ÉL SEÑALADOS. A FALTA DE TALES INDICACIONES DEBERÁN SER PAGADOS DENTRO DEL PLAZO DE 15 DÍAS CONTADOS DESDE LA FECHA DE EMISIÓN DE CADA

DOCUMENTO EN ALGUNA DE LAS SUCURSALES DE ENTEL.

- 3.4. TODO PAGO QUE DEBA REALIZAR EL CLIENTE RELACIONADO CON ESTE CONTRATO, Y QUE NO CORRESPONDA A LA FACTURACIÓN O COBRO ORDINARIO DE SERVICIOS PRESTADOS, DEBERÁ REALIZARSE DENTRO DE LOS 5 DÍAS SIGUIENTES A SU COBRO POR PARTE DE ENTEL, Y EN EL DOMICILIO DE ÉSTA O EN LOS LUGARES EXPRESAMENTE INDICADOS PARA ELLO.
- 3.5. SERÁN DE CARGO DEL CLIENTE TODOS LOS GASTOS DE COBRANZA JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DERIVADOS DE SU INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES EN CONFORMIDAD A LA LEY.
- 3.6. LA EMPRESA PODRÁ MODIFICAR EL PLAN TARIFARIO, PARA LO CUAL COMUNICARÁ AL CLIENTE EL NUEVO PLAN CON UNA ANTICIPACIÓN DE 60 DÍAS CORRIDOS A LA FECHA DE SU ENTRADA EN VIGENCIA. EL CLIENTE PODRÁ ACEPTAR O RECHAZAR DICHA MODIFICACIÓN. EN CASO QUE LA RECHACE SE ENTENDERÁ QUE HA PUESTO TÉRMINO AL CONTRATO. TRANSCURRIDO EL REFERIDO PLAZO DE 60 DÍAS SIN QUE EL CLIENTE SE HAYA PRONUNCIADO, LA EMPRESA PODRÁ ENRUTAR EL SERVICIO DE VOZ Y/O DE DATOS PARA QUE EL CLIENTE ACEPTÉ O RECHACE EL CAMBIO DEL PLAN TARIFARIO. TRANSCURRIDO UN PLAZO DE 5 DÍAS SIN UN PRONUNCIAMIENTO DEL CLIENTE POR MEDIOS FÍSICOS, DIGITALES O ELECTRÓNICOS, LA EMPRESA PODRÁ PONER TÉRMINO AL CONTRATO. LA EMPRESA PODRÁ EJERCER ESTA FACULTAD DE MODIFICAR LAS TARIFAS RESPECTO DE CADA PLAN TARIFARIO POR CLIENTE MÁS DE UNA VEZ EN EL PERIODO DE CUATRO MESES. EN EL CASO DE DISMINUCIÓN DEL PRECIO DE LA TARIFA, SÓLO SE REQUERIRÁ QUE LA EMPRESA COMUNIQUE ESTA CIRCUNSTANCIA EXPLICANDO ESPECÍFICAMENTE DICHA DISMINUCIÓN AL CLIENTE EN FORMA PREVIA AL VENCIMIENTO DE LA FACTURA QUE INCLUYE DICHA DISMINUCIÓN. SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, EL CLIENTE PODRÁ SIEMPRE EJERCER SU FACULTAD DE PORTAR EL NÚMERO TELEFÓNICO ASOCIADO AL PLAN TARIFARIO RESPECTIVO.
- 3.7. EL CLIENTE PODRÁ ACCEDER A LA FACTURACIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS Y DE CONSUMO, CONFORME LA NORMATIVA VIGENTE, A TRAVÉS DEL PORTAL WEB HABILITADO PARA CLIENTES EN WWW.ENTEL.CL
- 3.8. EL DOCUMENTO DE COBRO SERÁ ENVIADO AL CLIENTE EN FORMATO PAPEL AL DOMICILIO QUE ÉSTE HAYA INFORMADO A ENTEL, A MENOS QUE EL CLIENTE HAYA AUTORIZADO EL ENVÍO DE SU FACTURA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS. EL CLIENTE PODRÁ INFORMARSE LLAMANDO AL 600 4200 106.

CUARTO: CORTE Y REPOSICIÓN DE SERVICIOS

ENTEL PODRÁ CORTAR EL SUMINISTRO DEL O LOS SERVICIOS IMPAGOS, LUEGO DE 5 DÍAS DE CUMPLIDA LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL PLAZO ESTABLECIDO PARA SU PAGO, SIN HABERSE VERIFICADO EL MISMO. EL CORTE DEL SERVICIO IMPEDIRÁ REALIZAR CUALQUIER TIPO DE COMUNICACIÓN, EXCEPTUADAS AQUÉLLAS EXENTAS DE PAGO DESTINADAS A LOS NIVELES ESPECIALES DE SERVICIOS DE EMERGENCIA Y OTROS DEFINIDOS POR LA NORMATIVA; Y SALVO EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL COBRO DEL SERVICIO SE EFECTÚE POR ADELANTADO, EN CUYO CASO SÓLO PROCEDERÁ EL CORTE UNA VEZ QUE EFECTIVAMENTE SE HAYA SUMINISTRADO EL SERVICIO QUE YA HA SIDO PAGADO. LA REPOSICIÓN DEL SERVICIO TENDRÁ COMO PLAZO MÁXIMO EL DÍA HÁBIL SIGUIENTE A LA FECHA EN QUE SE PAGUE EL DOCUMENTO DE COBRO IMPAGO. ASIMISMO, EL MONTO ADEUDADO PODRÁ DEVENGAR HASTA EL INTERÉS MÁXIMO CONVENCIONAL PARA OPERACIONES NO REAJUSTABLES, ENTENDIÉNDOSE POR ÉSTE

EL QUE FIJE BAJO ESA DENOMINACIÓN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS, O EL ORGANISMO QUE LA REEMPLACE. A FALTA DE MECANISMO DE DETERMINACIÓN DEL INTERÉS MÁXIMO CONVENCIONAL SEÑALADO, SE APLICARÁ LA TASA DE INTERÉS QUE CONSIDERE EQUIVALENTE EL BANCO CENTRAL DE CHILE.

QUINTO: INSTALACIONES INTERIORES Y EQUIPOS

- 5.1. EN CASO QUE SE EFECTÚEN INSTALACIONES INTERIORES POR TERCEROS O SE UTILICEN EQUIPOS NO PROVISTOS POR ENTEL, ÉSTA NO SERÁ RESPONSABLE DE LAS ALTERACIONES, SUSPENSIONES, INTERRUPCIONES O FALLAS O NO FUNCIONAMIENTO QUE PUDIERAN PRESENTARSE EN LOS SERVICIOS CONTRATADOS. EN CASO QUE EL CLIENTE SOLICITARE A ENTEL LA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LAS INSTALACIONES INTERIORES O PARA EL EQUIPAMIENTO NO PROPORCIONADO POR ELLA, EL TRABAJO RESPECTIVO SÓLO SE EJECUTARÁ UNA VEZ QUE EL CLIENTE HUBIERE ACEPTADO EL PRESUPUESTO CORRESPONDIENTE Y PAGADO O GARANTIZADO EL PAGO, A SATISFACCIÓN DE ENTEL. CON TODO, SERÁ FACULTATIVO DE ENTEL, COBRAR EL COSTO CORRESPONDIENTE EN UN SOLO DOCUMENTO DE COBRO O CONJUNTAMENTE CON CUALQUIER OTRO COBRO QUE REALICE AL CLIENTE. CUALQUIER GARANTÍA DE INSTALACIÓN QUEDARÁ SIN EFECTO, SI EL CLIENTE O TERCEROS EFECTÚAN INTERVENCIONES QUE AFECTEN LA CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE Y SOFTWARE SOBRE LOS CUALES ÉSTA SE REALIZÓ.
- 5.2. LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS QUE EL CLIENTE ADQUIERE, ARRIENDA O RECIBE DE ENTEL SON LOS INDICADOS EN LAS CONDICIONES COMERCIALES O EN OTRO DOCUMENTO SUSCRITO POR LAS PARTES, DECLARANDO EL CLIENTE RECIBIRLOS A SU MÁX ABSOLUTA Y ENTERA SATISFACCIÓN, SIN TENER RECLAMO ALGUNO QUE FORMULAR AL RESPECTO, OBLIGÁNDOSE A DESTINARLOS EXCLUSIVAMENTE A SUS PROPIAS ACTIVIDADES COMERCIALES. EL CLIENTE ASUME LA RESPONSABILIDAD DE LOS EQUIPOS QUE NO LE HAN SIDO PROVISTOS POR ENTEL, LOS QUE PUEDEN SER LA CAUSA DE UN MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS.
- 5.3. EN EL EVENTO QUE SE PRETENDA PRACTICAR EMBARGO, SECUESTRO, COMISO U OTROS ACTOS DE AUTORIDAD SOBRE LOS EQUIPOS ENTREGADOS POR ENTEL AL CLIENTE O, EN GENERAL, CUALQUIER ACTO QUE PUDIESE AFECTAR LA TITULARIDAD EN EL DOMINIO DE TALES EQUIPOS, EL CLIENTE SE OBLIGA DAR INMEDIATO AVISO DE DICHAS MEDIDAS A ENTEL Y A EJERCER A SU PROPIO CARGO, LAS ALEGACIONES, DEFENSAS, RECLAMACIONES Y ACCIONES QUE FUEREN PROCEDENTES PARA ACREDITAR LA PROPIEDAD DE ENTEL SOBRE LOS EQUIPOS, Y QUE PUEDA EJERCER LEGALMENTE EN SU CONDICIÓN DE TENEDOR DE LOS EQUIPOS. EL CLIENTE PERMITIRÁ EL ACCESO A ENTEL PARA QUE INSPECCIONE LOS EQUIPOS EN CUALQUIER LUGAR QUE SE ENCUENTREN.
- 5.4. EL CLIENTE DEBERÁ RESTITUIR A ENTEL LOS EQUIPOS DE PROPIEDAD DE ÉSTA A MÁS TARDAR DENTRO DE LOS 10 DÍAS SIGUIENTES AL TÉRMINO DE LA PROVISIÓN DEL RESPECTIVO SERVICIO, EN LAS MISMAS CONDICIONES EN QUE LE FUERON ENTREGADOS, SALVO EL DESGASTE POR EL USO ORDINARIO Y NATURAL DE LOS MISMOS. SI EL CLIENTE NO DEVUELVE A ENTEL LOS EQUIPOS DENTRO DEL PLAZO DE 10 DÍAS MENCIONADO, DEBERÁ PAGAR EL VALOR RESPECTIVO QUE SE INDICA EN LOS ANEXOS DE CONDICIONES COMERCIALES DE CADA SERVICIO. EN CASO QUE EL INCUMPLIMIENTO DEL CLIENTE SE PROLONGARE POR MÁS DE 20 DÍAS, SE PRESUMIRÁ QUE ÉSTE HA DECIDIDO ADQUIRIR DICHOS EQUIPOS, Y SE ENTENDERÁ PERFECCIONADO UN CONTRATO DE COMPRAVENTA RESPECTO DE TODOS LOS EQUIPOS NO RESTITUIDOS, CORRESPONDIENDO EL PRECIO DE DICHA COMPRAVENTA AL COSTO DE ADQUISICIÓN DE DICHOS EQUIPOS POR PARTE DE ENTEL.

- 5.5. EL CLIENTE SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LOS EQUIPOS QUE ENTEL ENTREGUE PARA HACER USO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, SALVO QUE EL DAÑO FUERE IMPUTABLE A ENTEL. EN CONSECUENCIA, EL CLIENTE RESPONDERÁ DE TODA PÉRDIDA, INCLUIDA LA DERIVADA DE UN CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, DEBIDAMENTE COMPROBADO, OBLIGÁNDOSE A RESTITUIR A ENTEL EQUIPOS EQUIVALENTES O PAGAR EL COSTO DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS IGUALES O SIMILARES CARACTERÍSTICAS, A ELECCIÓN DE ENTEL, CONSIDERANDO EL MENOR COSTO POR USO NATURAL DEL EQUIPO.
- 5.6. ENTEL, A FIN DE OTORGAR UN MEJOR SERVICIO PODRÁ MODIFICAR LA TECNOLOGÍA DE LOS EQUIPOS, MARCA, MODELO DE LOS MISMOS, LA CONFIGURACIÓN DE LOS MISMOS O DE LOS SERVICIOS, EFECTUAR INSTALACIONES EN REEMPLAZO, ADICIONALES O COMPLEMENTARIAS A LAS QUE POSEA EL CLIENTE, LO QUE SERÁ COMUNICADO AL CLIENTE.
- 5.7. ENTEL PROCEDERÁ A REPONER LOS EQUIPOS PROVISTOS POR ENTEL EN CASO QUE TALES EQUIPOS PRESENTEN FALLAS QUE LE SEAN IMPUTABLES. EN CASO QUE TALES FALLAS NO LE SEAN IMPUTABLES, EL COSTO DE TALES EQUIPOS DEBERÁ SER ASUMIDO POR EL CLIENTE, AL VALOR DE LOS EQUIPOS INDICADO EN LOS ANEXOS DE CONDICIONES COMERCIALES DE CADA PRODUCTO.

SEXTO: SERVICIOS DE MANTENCIÓN, REPARACIÓN Y VISITAS DE DIAGNÓSTICO

- 6.1. CON EL OBJETO DE CONSTATAR Y DIAGNOSTICAR EL ESTADO DE LOS SERVICIOS Y DE EFECTUAR MANTENCIONES O REPARACIONES DEL SER EL CASO, EL CLIENTE AUTORIZA A ENTEL A QUE EFECTÚE VISITAS DE DIAGNÓSTICO, MANTENCIÓN Y/O DE REPARACIÓN Y A COBRAR LOS MONTOS CORRESPONDIENTES A LAS REFERIDAS VISITAS A LOS VALORES INFORMADOS AL CLIENTE, SALVO QUE TALES VISITAS SEAN NECESARIAS POR MOTIVOS IMPUTABLES A ENTEL.
- 6.2. LOS SERVICIOS PUEDEN RESULTAR AFECTADOS O SUSPENDIDOS POR MANTENCIONES O TRABAJOS NECESARIOS PARA SU ADECUADO FUNCIONAMIENTO, LOS QUE SERÁN COMUNICADOS CON ANTERIORIDAD AL CLIENTE.
- 6.3. EL CLIENTE DEBERÁ PERMITIR LA ENTRADA DEL PERSONAL QUE ENTEL DESIGNE, AL LUGAR DE INSTALACIÓN DE LOS EQUIPOS O DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, PARA LA INSTALACIÓN, INSPECCIÓN Y REVISIÓN DE LOS SERVICIOS.
- 6.4. ENTEL SE RESERVA EL DERECHO DE EFECTUAR MEDICIONES PARA DETERMINAR LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, MEDIANTE DISPOSITIVOS CONECTADOS PERMANENTEMENTE O EN FORMA TRANSITORIA. LAS MEDICIONES REFERIDAS NO AFECTARÁN A LA INFORMACIÓN QUE SE CURSE, NI LA PRIVACIDAD DEL SERVICIO.
- 6.5. PARA LOS EFECTOS INDICADOS EN LA SECCIÓN ANTERIOR, AL CONCLUIRSE TOTALMENTE LA REPARACIÓN Y/O MANTENCIÓN EL CLIENTE DEBERÁ SUSCRIBIR EL PRESUPUESTO DE VISITA TÉCNICA RESPECTIVA. EN CASO QUE EL CLIENTE NO SE ENCUENTRE EN EL LUGAR DE REPARACIÓN Y/O MANTENCIÓN EN LA ÉPOCA EN QUE ÉSTA SE LLEVE A EFECTO, AUTORIZA Y FACULTA EN ESTE ACTO A ENTEL PARA REQUERIR DE CUALQUIER PERSONA ADULTA QUE SE ENCUENTRE EN EL LUGAR DE REPARACIÓN Y/O MANTENCIÓN PARA QUE RECIBA Y SUSCRIBA EN SU NOMBRE Y REPRESENTACIÓN EL PRESUPUESTO DE VISITA TÉCNICA RESPECTIVA. EN ESTE ÚLTIMO CASO, SI EL CLIENTE TUVIERE ALGUNA DISCONFORMIDAD CON LA REPARACIÓN Y/O MANTENCIÓN EFECTUADA PODRÁ DENTRO DE LOS TRES DÍAS CORRIDOS SIGUIENTES A LA FECHA DE REPARACIÓN Y/O MANTENCIÓN, FORMULAR POR ESCRITO LAS OBSERVACIONES QUE ESTIME PERTINENTES. LA SOLA

CIRCUNSTANCIA QUE EL CLIENTE UTILICE LOS SERVICIOS SIN FORMULAR OBSERVACIONES TRANSCURRIDO EL PLAZO DE 10 DÍAS CORRIDOS CONTADOS DESDE LA FECHA DEL PRESUPUESTO, O DESDE LA COMUNICACIÓN QUE ENTEL LE HUBIERE ENVIADO INFORMÁNDOLE EL TÉRMINO DE LA REPARACIÓN Y/O MANTENCIÓN, EN CASO QUE NO SE PUDIERE O QUISIERE FIRMAR EL PRESUPUESTO DE VISITA TÉCNICA RESPECTIVA, DARÁ A ENTENDER QUE EL CLIENTE DA SE ENTENDERÁ POR RECIBIDO EL SERVICIO PARA TODOS LOS EFECTOS A QUE HAYA LUGAR.

6.6. LAS FALLAS QUE NO SEAN IMPUTABLES A ENTEL TENDRÁN UN COSTO QUE SERÁ DETERMINADO EN EL PRESUPUESTO DE VISITA TÉCNICA PREVIO APROBACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE DE LA REPARACIÓN DEL SERVICIO.

SÉPTIMO: CAMBIO DE PLAN

EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR EL CAMBIO DE SU PLAN CONTRATADO SIEMPRE QUE ÉSTE HUBIESE ESTADO VIGENTE EL PLAZO MÍNIMO PACTADO EN LAS CONDICIONES COMERCIALES CONTANDO DESDE LA INSTALACIÓN DEL RESPECTIVO SERVICIO, Y SIEMPRE QUE DICHO CAMBIO, DE ACUERDO A LO INFORMADO POR ENTEL, NO IMPORTE UNA MAYOR UTILIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RECURSOS DE REDES O EQUIPOS ADICIONALES. EN CASO QUE EL CLIENTE DESEE UN CAMBIO DE PLAN Y ÉSTE SÍ IMPORTE, DE ACUERDO A LO INFORMADO POR ENTEL, UNA MAYOR UTILIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RECURSOS DE REDES O EQUIPOS ADICIONALES, O UNA DISMINUCIÓN A LA FACTURACIÓN CONVENIDA, DEBERÁ SOLICITARLO DIRECTAMENTE A ENTEL QUIEN LE INFORMARÁ LOS PROCEDIMIENTOS A SEGUIR Y LAS MODIFICACIONES CONTRACTUALES QUE SEAN PERTINENTES ACORDAR. SI ADEMÁS EL CAMBIO DE PLAN INVOLUCRA LA VISITA DE TÉCNICOS A LA DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN U OTROS REQUERIMIENTOS ESPECIALES, SE LE INDICARÁ EL COBRO ADICIONAL QUE CORRESPONDA EL QUE SERÁ INCLUIDO EN EL PRÓXIMO DOCUMENTO DE COBRO. CADA VEZ QUE SE EFECTÚE UN CAMBIO DE PLAN QUE IMPLIQUE UNA MAYOR UTILIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RECURSOS DE REDES O EQUIPOS ADICIONALES, LAS PARTES DEBERÁN CONVENIR LAS NUEVAS CONDICIONES APLICABLES AL O LOS SERVICIOS.

OCTAVO: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

SIN PERJUICIO DE OTRAS OBLIGACIONES QUE EMANAN DEL CONTRATO Y DE LA LEY SERÁN OBLIGACIONES DEL CLIENTE, LAS SIGUIENTES: A) NO USAR EL SERVICIO CONTRATADO CON FINES ILEGALES, NO AUTORIZADOS, O CONTRARIOS AL ORDENAMIENTO JURÍDICO. B) INTRODUCIR MODIFICACIONES O ALTERACIONES DE CUALQUIER CLASE A LOS SERVICIOS, YA SEA EN SU INFRAESTRUCTURA O FUNCIONAMIENTO; C) CAMBIAR EL DOMICILIO DE INSTALACIÓN; D) CEDER A TERCEROS A CUALQUIER TÍTULO Y YA SEA TOTAL O PARCIALMENTE, EL SERVICIO CONTRATADO O LAS OBLIGACIONES O DERECHOS EMANADOS DEL CONTRATO, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE ENTEL.

NOVENO: SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, COMERCIAL Y RECLAMOS.

EL CLIENTE PODRÁ INFORMARSE SOBRE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, EQUIPOS Y SERVICIOS VIGENTES QUE ENTEL OFRECE A TRAVÉS DE LOS DIVERSOS MEDIOS QUE ÉSTA DISPONGA PARA ELLO, TALES COMO EL SITIO WEB WWW.ENTEL.CL O LLAMANDO AL 600 3600 106. PARA RECLAMOS PODRÁ COMUNICARSE AL SIGUIENTE TELÉFONO 600 3600 106 O EFECTUARLOS EN EL SITIO WEB WWW.ENTEL.CL. SECCIÓN RECLAMOS.

DÉCIMO: TRASLADO DE SERVICIOS

SI EL CLIENTE SOLICITA EL TRASLADO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS POR CAMBIO DE

DOMICILIO DEBERÁ HACERLO POR ESCRITO, Y ENTEL DENTRO DE LOS 5 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES LE INFORMARÁ LA FACTIBILIDAD, OPORTUNIDAD Y COSTO DEL TRASLADO, A TRAVÉS DEL RESPECTIVO PRESUPUESTO. ACEPTADO EL PRESUPUESTO POR EL CLIENTE, ENTEL EJECUTARÁ EL TRASLADO DENTRO DEL PLAZO DE 60 DÍAS SIGUIENTES.

DÉCIMO PRIMERO: CESIÓN

ENTEL SE RESERVA LA FACULTAD DE CEDER A TERCEROS EL DERECHO DE COBRAR LOS PRECIOS O RENTAS PACTADAS Y/O LOS DEMÁS DERECHOS QUE PARA ELLA EMANA DE LOS CONTRATOS SUSCRITOS, E INCLUSIVE LOS CONTRATOS MISMOS, YA SEA EN DOMINIO O EN GARANTÍA, O BIEN PARA DESIGNAR UN DIPUTADO PARA SU COBRO.

EL CLIENTE NO PODRÁ CEDER A TERCEROS LOS SERVICIOS CONTRATADOS A ENTEL, A NINGÚN TÍTULO, NI EN TODO O EN PARTE, A MENOS QUE CUENTE CON LA AUTORIZACIÓN PREVIA Y POR ESCRITO DE ENTEL O QUE LA LEY LE FACULTE EXPRESAMENTE PARA ELLO.

DÉCIMO SEGUNDO: VIGENCIA

LA VIGENCIA DE CADA SERVICIO Y DEL CONTRATO SERÁ LA CONVENIDA EN LAS CONDICIONES COMERCIALES Y COMENZARÁ A REGIR DESDE LA FECHA DE INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS. SI NINGUNA DE LAS PARTES MANIFIESTA MEDIANTE COMUNICACIÓN ESCRITA SU VOLUNTAD DE PONER TÉRMINO AL CONTRATO CON A LO MENOS 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN A LA FECHA DE VENCIMIENTO ORIGINAL O CUALQUIERA DE SUS PRÓRROGAS, EL CONTRATO SE RENOVARÁ AUTOMÁTICA Y SUCESIVAMENTE POR PERÍODOS IGUALES Y SUCESIVOS DE UN AÑO, A EXCEPCIÓN DE LOS CONTRATOS PARA EL SERVICIO DE INSTALACIÓN Y PARA PROVEER DE INFRAESTRUCTURA.

DÉCIMO TERCERO: SUSPENSIÓN TRANSITORIA

EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR LA SUSPENSIÓN TRANSITORIA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS. DURANTE EL PERÍODO DE SUSPENSIÓN NO SE APLICARÁN LOS CARGOS FIJOS Y VARIABLES. EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR LA SUSPENSIÓN TRANSITORIA UNA VEZ AL AÑO CALENDARIO Y SU DURACIÓN SERÁ DE UN MES CALENDARIO. LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO TENDRÁ UN COSTO ASOCIADO EL CUAL DEPENDERÁ DEL PRODUCTO QUE QUIERA EL CLIENTE SUSPENDER. DICHO COSTO SE ENCUENTRA INFORMADO EN EL DOCUMENTO DE CONDICIONES COMERCIALES DEL PRODUCTO RESPECTIVO.

DÉCIMO CUARTO: TÉRMINO DEL CONTRATO

14.1 ENTEL PONDRÁ TÉRMINO A LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DENTRO DEL PLAZO DE UN DÍA HÁBIL A CONTAR DE LA NOTIFICACIÓN QUE EFECTÚE EL CLIENTE MANIFESTANDO SU VOLUNTAD EN ESTE SENTIDO. A PARTIR DE ESTA FECHA DEJARÁN DE DEVENGARSE LOS CARGOS FIJOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS CUYA FINALIZACIÓN SE HA SOLICITADO, Y EN EL CASO QUE SE HAYAN COBRADO TALES CARGOS EN FORMA ADELANTADA, ENTEL REALIZARÁ LAS DEVOLUCIONES PROPORCIONALES QUE CORRESPONDAN. SI EL CLIENTE DESEA PONER TÉRMINO A CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O AL CONTRATO, ANTES DE CUMPLIRSE EL PERÍODO DE VIGENCIA ESTIPULADO EN LA CLÁUSULA ANTERIOR DEBERÁ PAGAR A ENTEL A TÍTULO DE INDEMNIZACIÓN UNA SUMA EQUIVALENTE AL TOTAL DEL CARGO FIJO CORRESPONDIENTE AL VALOR DE INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA, MULTIPLICADA POR EL NÚMERO DE MESES FALTANTES PARA CUMPLIR EL PERÍODO DE VIGENCIA PACTADO.

14.2 DE SU PARTE, ENTEL ESTARÁ FACULTADA PARA PONER TÉRMINO ANTICIPADO AL

CONTRATO EN CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES CASOS: A) NO PAGO DEL SERVICIO ADEUDADO DENTRO DE LOS 90 DÍAS CORRIDOS SIGUIENTES A LA FECHA DE VENCIMIENTO DEL RESPECTIVO DOCUMENTO DE COBRO; B) SI EL CLIENTE INCURRIERE EN CESACIÓN DE PAGOS, NOTORIA INSOLVENCIA, O SE SOLICITARE O SE DECLARARE SU QUIEBRA; C) SI POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, O DISPOSICIÓN DE LA AUTORIDAD DE ENTEL QUEDARE EN LA IMPOSIBILIDAD DE PRESTAR LOS SERVICIOS CONTRATADOS; D) SI EL CLIENTE INCUMPLIERE CUALQUIERA DE LAS OBLIGACIONES ASUMIDAS EN ESTE CONTRATO.

14.3 NO OBSTANTE LO ANTERIOR, EL CLIENTE ESTARÁ OBLIGADO AL PAGO DE TODAS LAS SUMAS QUE ADEUDARE A ENTEL EN VIRTUD DEL CONTRATO.

DÉCIMO QUINTO: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

15.1 EL CLIENTE AUTORIZA A ENTEL O SUS EMPRESAS RELACIONADAS Y/O FILIALES PARA EFECTUAR TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES, CON FINALIDADES DE MARKETING, DE LA PROPIA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, Y/O CON EL OBJETO DE ENTREGAR INFORMACIÓN Y/O BENEFICIOS. LOS REFERIDOS DATOS PERSONALES PODRÁN EN CASOS CONCRETOS SER COMUNICADOS A TERCEROS, SÓLO PARA CUMPLIR CON LAS FINALIDADES RECIÉN MENCIONADAS.

15.2 EN CASO QUE EL CLIENTE NO DESEE RECIBIR INFORMACIÓN PUBLICITARIA, PROMOCIONAL, COMERCIAL Y/O DE ENTRETENIMIENTO, DEBERÁ COMUNICAR TAL CIRCUNSTANCIA A ENTEL SOLICITANDO LA SUSPENSIÓN DE LOS ENVÍOS DE TALES COMUNICACIONES PROMOCIONALES O DE MARKETING, POR EL MEDIO QUE EN LA MISMA COMUNICACIÓN SE INDIQUE.

15.3 SI EL CLIENTE DESEA EFECTUAR EL CAMBIO DE SUS DATOS PERSONALES, DEBERÁ SOLICITARLO A ENTEL CONTACTÁNDOSE AL 600 4200 106 EL CLIENTE DEBERÁ MANTENER EN TODO MOMENTO SUS DATOS PERSONALES (CORREO ELECTRÓNICO, DOMICILIO, ENTRE OTROS) ACTUALIZADOS, COMUNICANDO CUALQUIER CAMBIO EN ELLOS A ENTEL POR EL MEDIO INDICADO ANTERIORMENTE.

DÉCIMO SEXTO: CONTRATACIÓN A DISTANCIA

16.1 LAS PARTES ACUERDAN QUE ENTRE LOS MECANISMOS, TÉCNICAS Y FORMAS DE CONTRATACIÓN Y DECLARACIÓN DE VOLUNTAD A DISTANCIA, SE ENCUENTRAN EL USO DE MENSAJES ELECTRÓNICOS, LAS COMUNICACIONES TELEFÓNICAS, INTERNET, GRABACIONES DE LLAMADAS Y VOZ, LOS REGISTROS ELECTRÓNICOS DE VOZ Y/O DATOS GENERADOS DESDE EL EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL O DESDE INTERNET, ENTRE OTROS QUE PUEDAN EXISTIR, CUYO USO LAS PARTES AUTORIZAN PARA LA CONTRATACIÓN, HABILITACIÓN, MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN DE SERVICIOS Y/O CONTRATOS, Y PARA LA REALIZACIÓN DE OTRAS OPERACIONES COMO CONSULTAS, PAGOS, CONFIGURACIONES, ENTRE OTROS, OTORGÁNDOLES PLENA VALIDEZ EN ESTE ACTO, TODO ELLO DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE.

16.2 LAS CLAVES O MEDIOS DE IDENTIFICACIÓN O AUTENTICACIÓN QUE PROVEA ENTEL AL CLIENTE, SERÁN DE SU ÚNICO, PLENO Y EXCLUSIVO CONOCIMIENTO, USO OPERACIONAL Y RESPONSABILIDAD.

DÉCIMO SEPTIMO: ARBITRAJE

TODA DIFICULTAD QUE SURGIERE ENTRE LAS PARTES CON MOTIVO DE LA INTERPRETACIÓN, CUMPLIMIENTO, INCUMPLIMIENTO, VALIDEZ, TERMINACIÓN O VIGENCIA DE LOS CONTRATOS, Y CON EXCEPCIÓN DEL COBRO DE SUMAS ADEUDADAS POR EL CLIENTE, SERÁ RESUELTA POR UN ÁRBITRO ARBITRADOR DESIGNADO DE COMÚN ACUERDO POR LAS PARTES. A FALTA DE ACUERDO, LA DESIGNACIÓN SE HARÁ POR LOS TRIBUNALES ORDINARIOS DE JUSTICIA, DEBIENDO RECAER LA DESIGNACIÓN EN UNA PERSONA QUE SEA O HAYA SIDO MINISTRO O ABOGADO INTEGRANTE DE LA EXCMA. CORTE SUPREMA O DE LA I. CORTE DE APELACIONES DE SANTIAGO, AL MENOS POR TRES AÑOS, O BIEN PROFESOR TITULAR DE LAS CÁTEDRAS DE DERECHO CIVIL, COMERCIAL O PROCESAL, DE LAS FACULTADES DE DERECHO DE LAS UNIVERSIDAD DE CHILE O UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO. EN CASO DE DESIGNACIÓN POR LA JUSTICIA ORDINARIA, EL ÁRBITRO SERÁ ARBITRADOR EN EL PROCEDIMIENTO Y DE DERECHO EN CUANTO AL FALLO. SE PRESUME QUE NO HAY ACUERDO, POR EL HECHO DE OCURRIR CUALQUIERA DE LAS PARTES A LA JUSTICIA ORDINARIA A SOLICITAR TAL DESIGNACIÓN.