

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (HOGAR)**

SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO LOCAL, SERVICIO DE DATOS Y ACCESO A INTERNET Y/O SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGO

**1. OBJETO DEL CONTRATO**

CLARO COMUNICACIONES S.A., en adelante CLARO, se obliga a otorgar al SUSCRIPTOR o CLIENTE, ya individualizado en el Anexo N° 1, los servicios de telecomunicaciones que se singularizan en él, en adelante los SERVICIOS, de acuerdo a la elección que el CLIENTE haya efectuado, y que podrán comprender la prestación de los servicios público telefónico local, de datos y de acceso a Internet y/o de televisión de pago, en lugar físico o domicilio que señale el CLIENTE, todo ello de conformidad con condiciones comerciales y tarifarias detalladas y acordadas con el SUSCRIPTOR en dicho Anexo y en el presente instrumento.

**2. MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD**

CLARO podrá habilitar diversos procedimientos, escritos, telefónicos y/o electrónicos a fin de facilitar al CLIENTE la modificación o terminación del contrato de suministro de los SERVICIOS objeto de este instrumento, así como también a efectos de que este manifieste su consentimiento respecto del o los SERVICIOS que se instalen y provean en virtud de este contrato y del Anexo N° 1.

En caso de que el SUSCRIPTOR desee contratar nuevos SERVICIOS u optar a nuevos planes comerciales y/o tarifarios dentro de los que se encuentren disponibles para la prestación de uno o más de los SERVICIOS, podrá requerir a CLARO la modificación del presente contrato. Para tales efectos, el SUSCRIPTOR deberá manifestar expresamente su voluntad de modificar el contrato, seleccionando los nuevos SERVICIOS y/o los nuevos planes a los que accederá, además de las condiciones comerciales asociadas a los mismos. Dicha expresión de voluntad podrá ser manifestada en cualquier momento y en cualquiera de las siguientes formas: 1) por escrito, en cualquiera de las sucursales de CLARO, y 2) por medios remotos, entendiéndose por estos: (i) vía telefónica, a través del fono 800 171 171; (ii) página web de CLARO, a través de la sucursal virtual MI CLARO; (iii) y cualquier otro medio remoto presente o futuro que permita la manifestación expresa de voluntad del SUSCRIPTOR, garantizando su identidad, mediante los procedimientos de resguardo pertinentes y disponiendo de los registros o grabación de dicha manifestación. La manifestación de voluntad expresada por cualquiera de estas formas dará origen a un Anexo de modificación del presente contrato, el que, una vez suscrito por CLARO, formará parte integrante de este contrato para todos los efectos legales. Por su parte, y bajo las mismas modalidades indicadas en el párrafo anterior, el SUSCRIPTOR podrá poner término del presente contrato en cualquier momento, adoptándose los mecanismos que permitan garantizar su identidad.

**3. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Constituyen condiciones previas y esenciales para que CLARO pueda prestar el o los SERVICIOS al SUSCRIPTOR, las siguientes:

- a) Que el cliente disponga de los equipos necesarios para la prestación del o los SERVICIOS de que da cuenta este contrato.
- b) Que el cliente se encuentre al día en el pago de cualquier cantidad que adeude a CLARO, o empresas filiales del Grupo.

- c) Que exista factibilidad técnica en el lugar solicitado para la prestación del o los SERVICIOS.

Dichas condiciones serán verificadas por CLARO en forma previa a la celebración o modificación del respectivo contrato.

**4. FACTURACIÓN, PAGO, CORTE Y REPOSICIÓN**

El CLIENTE pagará a CLARO las tarifas de instalación, del plan base mensual y de los demás cargos que correspondan por los SERVICIOS contratados y que individualizan en el Anexo N° 1, además del pago del impuesto al valor agregado (IVA) que proceda.

Los SERVICIOS serán facturados por mes anticipado y deberán ser pagados mensualmente, hasta la fecha de vencimiento señalada en el respectivo documento de cobro, en los lugares o medios habilitados para ello, los cuales son debidamente informados al SUSCRIPTOR en dicho documento de cobro y en el sitio web [www.clarochile.cl](http://www.clarochile.cl). El SUSCRIPTOR podrá optar a que el documento de cobro solo le sea enviado en soporte electrónico y sin costo a la dirección de correo electrónico que este indique, de lo que quedará expresa constancia en el Anexo N° 1 de este contrato.

CLARO podrá reajustar sus precios y tarifas trimestralmente, de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el periodo inmediatamente anterior.

Las tarifas comenzarán a regir una vez instalados el o los SERVICIOS en las dependencias definidas por el CLIENTE. CLARO está facultado para cobrar todos los consumos o tráficos desde el momento en que el o los SERVICIOS queden operativos en dependencias del CLIENTE y hayan sido recibidos conforme por este. Los pagos que se efectúen mediante cheque o tarjeta de crédito solo se entenderán realizados en la fecha que la correspondiente institución financiera confirme la disponibilidad de los fondos o crédito y la procedencia del pago.

En caso de que el SUSCRIPTOR, por cualquier razón, no reciba oportunamente su documento de cobro, este siempre podrá informarse del monto adeudado por los SERVICIOS que le hayan sido prestados mediante medios alternativos dispuestos por CLARO, tales como su página web, ingresando a la sucursal virtual MI CLARO; o presencialmente en los Centros de Atención a Clientes Claro u oficinas comerciales; call center, a través del fono 800 171 171 o desde móviles Claro al 103, entre otros, de modo de proceder a su pago en tiempo, lugar y forma.

Dependiendo de la fecha de contratación de los SERVICIOS, CLARO determinará el ciclo de facturación que corresponda al plan comercial y tarifario contratado, estando facultado para efectuar cobros proporcionales en aquellos casos en que no se cumpla un ciclo de facturación completo.

El cobro de los SERVICIOS se devengará, cualquiera sea su uso efectivo, dentro del mes o en el ciclo de facturación respectivo. El no pago en tiempo y forma de los SERVICIOS comprendidos en el respectivo documento de cobro, faculta a CLARO al corte del suministro de dichos SERVICIOS, una vez transcurridos 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para su pago, sin que se haya verificado el mismo, conforme al artículo 64 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

El simple retardo o mora en que incurra el CLIENTE en el pago de las obligaciones generadas en virtud de este contrato, devengará el interés máximo convencional que la ley permita estipular hasta la fecha de su pago efectivo. Asimismo, CLARO podrá

efectuar cobros por los gastos de cobranza extrajudicial en que haya incurrido con motivo de los saldos que adeude el SUSCRIPTOR, los que no excederán de los porcentajes que se indican en el artículo 37º de la Ley Nº 19.496.

El SUSCRIPTOR, por cada evento de reposición del o los SERVICIOS, deberá pagar, además de los valores adeudados, el monto indicado por tal concepto en el Anexo Nº 2 de este contrato, el que forma parte integrante de este instrumento para todos los efectos legales. La reposición del o los SERVICIOS se efectuará dentro del plazo de un día hábil contado desde la fecha en que se genere el pago efectivo de la cuenta impaga.

Si no se produce el pago de los SERVICIOS adeudados dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, CLARO estará facultado para poner término al contrato de suministro respectivo, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 28 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, pudiendo, en tal caso, disponer el retiro de los equipos de propiedad de CLARO, en el evento que los hubiere, todo con cargo al CLIENTE. En caso de que CLARO no pueda recuperar los equipos de su propiedad, procederá a cobrar al CLIENTE el valor de mercado que corresponda a los mismos.

El SUSCRIPTOR podrá siempre acceder y verificar el detalle de su consumo y facturación, ingresando a la Sucursal Virtual de CLARO en [www.clarochile.cl](http://www.clarochile.cl), previa validación de acceso, pudiendo, además, concurrir a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes de CLARO para tal efecto.

**5. INSTALACIÓN DE EQUIPOS Y TRASLADO DE SERVICIOS**

El CLIENTE estará obligado a garantizar que el lugar donde deban emplazarse los equipos necesarios para la prestación del o los SERVICIOS y sus dependencias cumplan con las condiciones mínimas requeridas para la instalación de los mismos, a fin de evitar o minimizar fallas en los equipos o un suministro defectuoso del o los SERVICIOS. Para tal efecto, el CLIENTE deberá asegurar las condiciones de espacio necesarias para la instalación de los equipos y, además, garantizar las siguientes condiciones técnicas mínimas:

- a) Red de alimentación 220 Volts 50 Hz respaldada o estabilizada (+- 10% Tensión (V) & +- 5% Frecuencia (Hz));
- b) Circuito eléctrico independiente para los equipos de comunicaciones;
- c) Tierra eléctrica independiente con voltaje neutro;
- d) Tierra no superior a 0,7 VAC.

Al momento de realizar la conexión y habilitación del o los SERVICIOS, personal de CLARO entregará una orden de trabajo al CLIENTE en la que conste la instalación y ubicación de los equipos que sean propiedad de CLARO. La instalación de los equipos será pagada por el CLIENTE, conforme al valor que se indica en el Anexo Nº 1 de este contrato. Dicha instalación deberá ser realizada por CLARO o por un tercero autorizado por la empresa. En virtud de lo anterior, CLARO no se hace responsable de la falta de funcionamiento o del funcionamiento inadecuado de los equipos en caso de que estos hayan sido instalados por terceros no autorizados.

Queda absolutamente prohibido al CLIENTE arrendar, ceder o transferir a cualquier título los equipos instalados, de propiedad de CLARO, no pudiendo, tampoco, podrá alterar o modificar sus componentes, como la configuración y/o los software de operación

de ellos. En caso de desperfecto de los equipos, el CLIENTE deberá comunicarlo de inmediato a CLARO. Toda reparación o visita técnica al interior del domicilio del CLIENTE implicará un servicio distinto y será cobrado y facturado separadamente dentro del mismo documento de cobro, conforme al valor que se indica en el Anexo Nº 2 de este contrato, salvo que el desperfecto sea responsabilidad de CLARO.

Al término del presente contrato, el CLIENTE deberá devolver todos los equipos recibidos en el mismo estado en que los recibió, considerándose el desgaste producido por el uso normal y legítimo de los mismos. Para estos efectos, se entenderá formulado el requerimiento de restitución de los equipos por el solo hecho de que CLARO remita una carta certificada al domicilio del CLIENTE, que se indica en el Anexo Nº 1 de este contrato. En el caso de que el CLIENTE no disponga de los equipos para su restitución o los mismos no se encontraren en funcionamiento o presentaren un funcionamiento inadecuado, por causa imputable al CLIENTE, este deberá pagar a CLARO un cargo por reposición de los mismos, según el monto por tipo de equipo que se detalla en el Anexo Nº 2 de este contrato.

Cualquier cambio de la ubicación física en que se hayan instalado los equipos suministrados por CLARO, debido a un cambio de domicilio del CLIENTE, deberá ser informado previamente a CLARO, y ejecutada dicha labor por su personal o por terceros autorizados por CLARO, siempre y cuando en el nuevo domicilio exista factibilidad técnica para continuar brindando el servicio.

Conforme al Artículo 25 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el CLIENTE podrá solicitar a CLARO, por escrito, el traslado del lugar donde actualmente se presten el o los SERVICIOS hacia una dirección distinta, siempre que tenga su cuenta de SERVICIOS al día, sin deuda. CLARO podrá solicitar al CLIENTE la documentación que estime necesaria y que permita acreditar el nuevo domicilio de éste. Una vez formulada la solicitud, CLARO dará respuesta a ella en el plazo de 5 días hábiles, pronunciándose sobre la factibilidad técnica y oportunidad de dicho traslado. El traslado del lugar donde actualmente se presten el o los SERVICIOS hacia una dirección distinta, manteniendo la oferta comercial contratada en el momento del traslado. En caso de existir factibilidad técnica para el traslado, este se ejecutará por CLARO o por terceros autorizados, y el CLIENTE deberá pagar el valor correspondiente al cargo por traslado de servicios, que se encuentra indicado en el Anexo Nº 2 de este contrato, el que será incluido en el próximo documento de cobro.

**6. AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA INSTALACIÓN DE EQUIPOS**

El CLIENTE autoriza expresamente a que personas mayores de 18 años, que se encuentren en el domicilio donde se prestará el o los SERVICIOS, a fin de que permitan a personal técnico de CLARO o terceros autorizados para acceder al inmueble y a los espacios necesarios a objeto de proceder a la instalación y conexión de los equipos para el suministro del o los SERVICIOS y para aprobar dicha instalación y la puesta en funcionamiento de tales SERVICIOS.

**7. USO DE MARCAS E IMAGEN**

Ambas partes asumen la obligación de no usar el nombre, marca, frases de propaganda y/o logotipo de la contraparte o de cualquiera de sus compañías relacionadas, filiales, matriz o coligadas, ya sea en



mensajes publicitarios, presentaciones de venta o cualquier otra situación o por cualquier medio que implique un uso no autorizado de ellos, salvo que cuenten con el previo consentimiento expreso y por escrito de la otra.

**8. DOCUMENTO DE COBRO EN SOPORTE ELECTRÓNICO**

En caso de que el CLIENTE así lo haya autorizado expresamente, de acuerdo a lo consignado en el Anexo N° 1 de este contrato, CLARO, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 62 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, le remitirá mensualmente, en soporte electrónico, el documento de cobro que contemple el o los SERVICIOS que le hayan sido suministrados, el que se enviará a la dirección de correo electrónico indicado por el CLIENTE y/o mediante su publicación en el sitio especializado en documentos tributarios electrónicos de Acepta.com

Las boletas serán publicadas en la fecha de emisión correspondiente y se podrán obtener en la Sucursal Virtual en el sitio web de CLARO, [www.clarochile.cl](http://www.clarochile.cl), ingresando el RUT del CLIENTE y su clave personal e intransferible. En caso de requerirlo para respaldar la información contable, el CLIENTE deberá cumplir las siguientes exigencias: a) imprimir los documentos publicados en forma electrónica para cada período tributario; b) imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado; c) utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cms. x 14 cms. (1/2 carta) y tamaño máximo 21,5 cms. x 33 cms. (oficio); d) imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un periodo mínimo de seis años conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión será hecha usando impresión láser o de inyección de tinta.

**9. ASISTENCIA TÉCNICA, COMERCIAL Y DE RECLAMOS**

CLARO entrega asistencia técnica y comercial a través de su call center, en el fono 800 171 171, al número 103 desde móviles CLARO, presencialmente en los Centros de Atención a Clientes CLARO o a través del sitio web <http://www.clarochile.cl>. Para la asistencia de reclamos, el CLIENTE podrá contactarse gratuitamente al número 105, al fono 800 171 171 o a través del sitio web <http://www.clarochile.cl>. Dichas vías deben entenderse sin perjuicio de la asistencia técnica, comercial y de reclamos que CLARO puede brindar en las sucursales habilitadas para ello.

El plazo máximo para presentar reclamos, sobre los cuales CLARO deba pronunciarse, será de 60 días hábiles contados desde la fecha en que el CLIENTE haya tomado conocimiento del hecho reclamado. Tratándose de reclamos que impugnen cobros, dicho plazo se contará desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro. CLARO o el portador, en su caso, dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para pronunciarse sobre el mismo. CLARO proporcionará al CLIENTE un número de registro del reclamo realizado, para su posterior seguimiento. En caso de disconformidad con lo resuelto, el CLIENTE dispondrá de un plazo de 30 días hábiles contados desde la notificación de la respuesta, para insistir ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Con todo, CLARO se sujetará a lo dispuesto en el Decreto N° 194, de 2013, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que aprobó el Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.

El SUScriptor podrá acceder al servicio de mantención, reparación y/o reposición de los equipos en las sucursales con Servicio Técnico habilitado. El servicio y el costo del mismo dependerá de la evaluación técnica y su ejecución se realizará previa aceptación por parte del CLIENTE del presupuesto respectivo y de las condiciones del mismo.

**10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

CLARO protege y asegura los datos personales de sus CLIENTES, voluntariamente entregados por estos, sometiéndose a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, garantizando que su utilización será únicamente para los fines propios asociados a la prestación de los SERVICIOS contratados, y dándose fiel resguardo a los principios de legitimidad, acceso, información, calidad de los datos, finalidad, proporcionalidad, transparencia, no discriminación, limitación de uso y seguridad en su tratamiento. Para dichos efectos CLARO se atiene a su Política de Protección de Datos publicada en el sitio web [www.clarochile.cl](http://www.clarochile.cl). En cualquier momento, el SUScriptor podrá, sin costo, solicitar a CLARO, a través de sus Centros de Atención al Cliente o call center, o a través del mail [datos.personales@clarochile.cl](mailto:datos.personales@clarochile.cl), la información, acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos personales, en conformidad a lo dispuesto en Ley N° 19.628, pudiendo para ello:

i) solicitar información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente; ii) solicitar que se modifiquen sus datos personales cuando ellos no sean correctos o no estén actualizados, si fuere procedente; iii) solicitar la eliminación o cancelación de los datos entregados cuando así lo desee, en tanto fuere procedente. Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar, siempre y en todo momento, la suspensión de la autorización de envío de información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento en los términos estatuidos en el Artículo 28 B de la Ley 19.496, o directamente en sus Centros de Atención al Cliente o call center, mediante mecanismos que permitan garantizar la identidad del SUScriptor.

**11. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO LOCAL**

A las siguientes condiciones particulares se sujetará la prestación, por parte de CLARO, del servicio público telefónico local al SUScriptor:

**11.1. RESPECTO DEL SERVICIO PÚBLICO TELEFÓNICO LOCAL**

CLARO se obliga a prestar al CLIENTE, en el lugar físico o domicilio que este indique y previo análisis de factibilidad técnica, el servicio público telefónico local. Este consiste en comunicaciones telefónicas originadas y terminadas entre equipos telefónicos ubicados dentro de una misma área primaria, las que podrán operar en la modalidad de entrada y/o salida, para comunicaciones públicas. CLARO se obliga a proporcionar al CLIENTE el acceso a comunicaciones de larga distancia internacional, móviles, de servicios complementarios y otros servicios del mismo tipo, según sea requerido por el CLIENTE, según se especifica en el Anexo N° 1. Este servicio se regirá, además y en lo pertinente, por las normas aplicables a los Servicios Públicos de Voz contenidas en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones. La prestación del servicio público telefónico local se

regirá por las siguientes reglas particulares:

- a) CLARO habilitará el lugar físico o domicilio que singularice el CLIENTE a la red de CLARO, mediante la instalación de la línea telefónica y de los equipos necesarios para prestar el servicio público telefónico local. No obstante, el servicio de telefonía de Claro ha sido creado para un uso residencial promedio, por lo que no contempla compartir abierta o masivamente el servicio ni hacer uso comercial o lucrativo del mismo (reventa), en caso de detectarse este tipo de usos no autorizados Claro podrá suspender o poner fin al contrato de servicios.
- b) El SUSCRIPTOR deberá verificar que los equipos instalados se encuentren permanentemente conectados a la energía eléctrica, a fin de asegurar la adecuada continuidad del servicio público telefónico local, lo que será de responsabilidad del CLIENTE.
- c) El SUSCRIPTOR podrá adquirir, arrendar o recibir en comodato, el equipo telefónico y la instalación telefónica interior.
- d) Respecto de la habilitación a servicios de larga distancia, móviles y/o a servicios complementarios, se estará a lo indicado en el Anexo N° 1 de este contrato.
- e) Previo requerimiento del SUSCRIPTOR, personal técnico de CLARO o un tercero autorizado podrá visitar el domicilio del CLIENTE para evaluar eventuales desperfectos, las que serán de costo de este, salvo que las fallas provengan de desperfectos técnicos de fábrica de los equipos entregados o sean de responsabilidad de CLARO.
- f) CLARO mantendrá un sistema de atención de operadoras para atender las consultas que pueda formular el SUSCRIPTOR.
- g) El SUSCRIPTOR, por medio de una solicitud escrita, podrá solicitar a CLARO el cambio de su número telefónico, previa factibilidad técnica y encontrándose con su cuenta al día y sin deuda, lo que podrá implicar la suscripción de un nuevo anexo de contrato. El valor por concepto de cambio de número telefónico se detalla en el Anexo N° 2 de este contrato y será cargado en el documento de cobro más próximo.
- h) El SUSCRIPTOR podrá requerir a CLARO la habilitación de otros servicios públicos del mismo tipo, dependiendo de la factibilidad técnica de ello.
- i) El número telefónico asignado para el servicio público telefónico local será el indicado en la orden de instalación del mismo servicio, la cual se entiende formar parte integrante del presente contrato para todos los efectos legales.

#### **11.2. DE LA MANTENCIÓN, REPARACIÓN Y VISITAS DE DIAGNÓSTICO DE LA INSTALACIÓN TELEFÓNICA INTERIOR**

En caso de que el CLIENTE estime necesario efectuar mantenciones, reparaciones y/o visitas de diagnóstico a las instalaciones telefónicas interiores, deberá formular una solicitud a CLARO por cualquiera de sus canales de atención, y su costo se encuentra definido en el Anexo N° 2 de este contrato. En caso de que las instalaciones telefónicas interiores sean suministradas por CLARO, las mantenciones, reparaciones y/o visitas de diagnóstico serán cobradas al SUSCRIPTOR solo cuando la falla o desperfecto sea imputable a este.

#### **11.3 DE LOS PLANES LIBRES A FIJO CON 600 MINUTOS MÓVILES**

El plan libre a fijo con 600 minutos a móviles de

telefonía fija permiten al SUSCRIPTOR de una línea telefónica, realizar y recibir llamadas, en forma libre a los destinos fijos que él decida dentro del territorio chileno continental, bajo una tarifa fija, con la única limitación de que no se podrá realizar llamados a más de 300 destinos por ciclo de facturación, ni destinar dichos planes para la reventa o explotación comercial de dicho servicio. Superados los 300 destinos por ciclo de facturación, CLARO podrá cobrar la suma de \$30 pesos por cada minuto adicional utilizado. Además, el SUSCRIPTOR cuenta con 600 minutos para realizar y recibir llamadas hacia destinos móviles, bajo la misma tarifa fija. Una vez consumido el saldo, no podrá realizar más llamadas a destinos móviles. Excluye destino rural, la larga distancia internacional y territorio chileno insular, los cuales se cobrarán adicional al cargo fijo contratado según tarifa horaria y carrier, respectivamente. Los servicios 800 y 600 vienen desbloqueados por defecto, al igual que los servicios 606 y 609 los cuales se bloquean/desbloquean en conjunto con el servicio 600. Los servicios 300 y 700 no son prestados por Claro.

#### **12. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE DATOS Y ACCESO A INTERNET**

A las siguientes condiciones particulares se sujetará la prestación, por parte de CLARO, del servicio de datos y acceso a Internet al SUSCRIPTOR:

##### **12.1. RESPECTO DEL SERVICIO DE DATOS Y ACCESO A INTERNET**

CLARO se obliga a prestar al CLIENTE, en el lugar físico o domicilio que este indique y previo análisis de factibilidad técnica, el servicio de datos y acceso a Internet. Este consiste en el suministro del medio de acceso, enrutamiento y transporte de datos y conexión a la red de Internet con los equipos que posea el CLIENTE para tales fines. Este servicio se regirá, además y en lo pertinente, por las normas aplicables a los Servicios de Acceso a Internet contenidas en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones. La prestación del servicio de datos y acceso a Internet se regirá por las siguientes reglas particulares:

- a) Los planes de Internet son de tráfico libre de descarga. No obstante, el servicio de acceso a internet de Claro ha sido diseñado para un uso residencial promedio, por lo que su diseño no contempla compartir abierta o masivamente el servicio de acceso a internet, ni hacer uso comercial o lucrativo del mismo (reventa), en caso de detectarse este tipo de usos no autorizados Claro podrá suspender o poner fin al contrato de servicios.
- b) Las velocidades de subida y de bajada de navegación de Internet son hasta la velocidad indicada y medidas por conexión alámbrica en el equipo instalado por Claro en el domicilio del cliente, las cuales pueden experimentar algún tipo de variación dependiendo del horario de navegación, cantidad de usuarios conectados y otras variables que la afectan.
- c) Las velocidades de banda ancha están expresadas por bajada / subida de datos. Ej. 20 Mbps/2Mbps. En el caso del uso de wifi o conexión inalámbrica, la velocidad puede verse afectada por diversos motivos, tales como: distancia al modem, saturación del canal del router, interferencia de otros equipos, características del inmueble, o factores propios de la tecnología wifi.

- d) Servicio sujeto a factibilidad comercial y técnica.
- e) El servicio de Internet se suministrará al lugar físico o domicilio indicado por el CLIENTE y única y exclusivamente para su uso personal, teniendo su uso una naturaleza esencialmente privada, no siendo su propósito el constituirse en una fuente de lucro directo para el CLIENTE, encontrándose expresamente prohibida la reventa o la explotación comercial del mismo.
- f) Dado que a CLARO le corresponde velar por un uso eficiente, continuo y armónico del espectro radioeléctrico, como también de sus recursos de red entre sus usuarios, adoptará las acciones y medidas de gestión de tráfico y/o técnicas que sean necesarias a fin de garantizar la continuidad y no degradación de los servicios de conectividad prestados, las que siempre serán debidamente comunicadas al CLIENTE. Asimismo, CLARO podrá realizar modificaciones y mejoras tecnológicas en el Servicio de Acceso a Internet, las que serán oportunamente informadas al cliente, pero que en ningún caso implicarán costo adicional para este, ni degradación de la calidad del servicio comprometido, en conformidad al plan comercial contratado.

## **12.2. DE LA RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO DE DATOS Y ACCESO A INTERNET**

El CLIENTE declara estar en conocimiento que la red de Internet no es administrada por CLARO, por lo que la obtención de cualquier información de o desde la citada red es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE. El CLIENTE será especialmente responsable de establecer restricciones y limitaciones al acceso de terceras personas, especialmente menores de edad, establecer protecciones informáticas y de seguridad adecuadas para impedir la presencia y la acción de virus, abstenerse de realizar acciones que puedan dañar, inutilizar y/o sobrecargar o deteriorar el servicio ofrecido y cumplir estrictamente con las políticas de uso de Internet informadas por CLARO a través de su página web, call centers y/o los centros de atención al cliente.

CLARO pone a disposición del CLIENTE el servicio de control parental y antivirus, el cual podrá contratar a través de la página web de CLARO. Los beneficios y funcionalidades del control parental estarán publicadas en la Página web de Inicio <http://www.clarochile.cl>, en la Sección Servicios -> Internet.

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 368, de 2010, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, se incorporan en el respectivo Anexo N° 1 las velocidades de subida y bajada máxima de los planes de Internet.

CLARO publica y actualiza mensualmente sus indicadores técnicos de calidad de servicio de Internet, tanto fijo como móvil, en el siguiente sitio web:

<https://www.clarochile.cl/portal/cl/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-190.html>.

## **13. CONDICIONES PARTICULARES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGO**

A las siguientes condiciones particulares se sujetará la prestación, por parte de CLARO, del servicio de televisión de pago al SUSCRIPTOR:

### **13.1. RESPECTO DEL SERVICIO DE**

### **TELEVISIÓN DE PAGO**

CLARO se obliga a prestar al CLIENTE, en el lugar físico o domicilio que este indique y previo análisis de factibilidad técnica, el servicio de televisión de pago, de acuerdo al plan contratado, siempre que sea dentro de las zonas de cobertura del mismo servicio. Este servicio se registrará, además y en lo pertinente, por las normas aplicables al Servicio de Televisión de Pago contenidas en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

Se entenderá por PLAN el conjunto de señales de televisión que CLARO ofrece a sus CLIENTES en diferentes combinaciones de señales (fijas y variables) y a diferentes precios, de acuerdo a las tarifas vigentes al momento de suscripción del presente contrato. Dichas tarifas se encuentran señaladas en el Anexo N° 1 que, al momento de su suscripción, se le entrega al CLIENTE y que se entiende forma parte integrante del presente contrato. Cada PLAN incluye un conjunto de SEÑALES FIJAS y un conjunto de SEÑALES VARIABLES, las que se fijarán previamente para un determinado período de validez, el cual aplicará por igual a todos los CLIENTES de CLARO que contraten en lo sucesivo, sin que, por ello, se determine individualmente para cada CLIENTE. Tanto las señales fijas como variables serán informadas para cada período de validez en el Anexo N° 2 de este contrato.

Se entenderá por SEÑALES FIJAS, aquellas que no serán excluidas de la parrilla dentro del período de validez del PLAN contratado, salvo por las razones indicadas en la letra g) de la presente cláusula.

Se entenderá por SEÑALES VARIABLES, aquellas que podrán ser excluidas de la parrilla durante el período de validez del PLAN contratado.

La prestación del servicio de televisión de pago se registrará por las siguientes reglas particulares:

- a) El CLIENTE solo podrá utilizar el servicio de televisión de pago, de acuerdo a lo estipulado en el presente contrato. Conforme a ello, el CLIENTE no podrá utilizarlo para ningún propósito que fuere contrario a la ley, ni para la reventa y/o explotación comercial del mismo;
- b) El precio del PLAN contratado por el CLIENTE le da derecho a solicitar la instalación de un solo equipo (decodificador u otro aparato de similares funciones), en el lugar físico o domicilio indicado en el Anexo N° 1 del presente instrumento. En caso de que el CLIENTE requiera o desee la instalación de equipos suplementarios deberá pagar adicionalmente al plan original contratado, el precio por cada uno de dichos equipos adicionales, a los que se le aplicarán todas las demás estipulaciones del presente contrato.
- c) Es condición previa a la prestación del servicio de televisión de pago que el CLIENTE haya comprado o arrendado, según corresponda, a CLARO o a los distribuidores autorizados por CLARO, los equipos necesarios para la prestación del servicio, de los cuales da cuenta este contrato.
- d) En el caso de existir factibilidad comercial y técnica, El CLIENTE en todo momento podrá solicitar el cambio de PLAN, asumiendo el costo correspondiente, si el nuevo PLAN elegido tuviere un mayor valor.
- e) El CLIENTE se hace responsable de deficiencias o imposibilidad de recibir la señal cuando estos problemas provengan directamente de las características técnicas o deriven del funcionamiento de los televisores que utilice para conectar el servicio de televisión de pago. CLARO podrá suspender la prestación del servicio por cualquier causa ajena a su voluntad, incluidos,



- entre otros, el caso fortuito (por ejemplo: en caso de un terremoto que imposibilite el funcionamiento las redes de CLARO), fuerza mayor (por ejemplo: en caso de vandalismo que impliquen corte de fibra y cableado de las redes de CLARO), actos de autoridad y de terceros que estén fuera de su control, fallas de origen en las señales o defectos generados por tormentas solares o de tipo climático. La ocurrencia de dichas causales serán debidamente comunicadas al CLIENTE a través de los canales de atención dispuestos por la empresa. CLARO podrá interrumpir el servicio cuando fuere necesario para la reparación o mantención de los equipos que permiten la prestación del servicio o para la optimización del servicio, lo que será comunicado al cliente que la debida anticipación. Lo anterior, es sin perjuicio de los derechos que otorga el artículo 61 del DS 18 de 2014, Reglamento de Servicio de Telecomunicaciones.
- f) El servicio de televisión de pago contratado consiste en el suministro de una parrilla de SEÑALES FIJAS y VARIABLES, que podrá sufrir modificaciones en el tiempo por causa de los proveedores de contenido o por las decisiones propias de CLARO para atender los intereses de la generalidad de los clientes y mantener el atractivo de su oferta programática en el ejercicio de su libertad editorial. Es así, que en caso de determinarse el cambio, sustitución o eliminación, de alguno de los canales que componen el PLAN contratado, CLARO comunicará al SUSCRIPTOR de dicha circunstancia con al menos 20 días hábiles antelación, debiendo reemplazar el o los por canales por otros de similar calidad y contenido, o en defecto, realizar las debidas compensaciones al CLIENTE.
- g) Tanto las SEÑALES FIJAS como VARIABLES podrán ser excluidas en forma intempestiva, y sin comunicación previa al suscriptor por causales de caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad absoluta de CLARO, las que serán debidamente acreditadas a petición del interesado, entendiéndose por tales, a modo de ejemplo, la quiebra, el término de giro, ausencia y/o decisión unilateral del proveedor de contenidos, o la declaración de la autoridad competente que disponga que la transmisión de la señal contratada infringe la normativa chilena.
- h) CLARO podrá ofrecer a los CLIENTES las siguientes alternativas de compensación en virtud de los casos citados en el literal g) anterior:
- Terminar su contrato sin limitación alguna ni costos adicionales, (sin perjuicio de pagar los valores ya devengados según correspondiera), o;
  - Cambiarse a otro plan disponible a esa fecha, o;
  - Aceptar el ajuste ofrecido por CLARO, el que podrá consistir en la entrega de una señal de reemplazo o en la rebaja del precio cobrado por el servicio de televisión. Esta rebaja se hará en base a algún criterio proporcional razonable, debida y oportunamente informado.
- Si el cliente no se pronuncia respecto a alguna de las alternativas anteriores, se procederá a aplicar el ajuste ofrecido por CLARO, en el punto iii) precedente.
- i) Durante el periodo de validez, CLARO deberá notificar con 20 días hábiles de anticipación la exclusión de una SEÑAL VARIABLE, para que el CLIENTE decida por una de las alternativas disponibles en el plazo de 30 días siguientes a la fecha de la notificación respectiva.
- j) En todo caso, el CLIENTE podrá poner término al Contrato o a su renovación o cambiar el PLAN en cualquier momento, en la forma y con la anticipación indicada en el presente contrato, manteniéndose vigentes las obligaciones de pago para con CLARO a la fecha de la terminación.
- k) El CLIENTE podrá recibir el servicio para su uso personal y privado, sin que pueda ceder total o parcialmente los derechos que tiene en virtud del presente contrato. Tampoco podrá habilitar el servicio para terceros ni utilizarlo para fines comerciales.
- l) Será responsabilidad del CLIENTE que la programación que forme parte del servicio sea protegida, cuando corresponda, de menores de edad y/o cualquier persona que, de acuerdo a la Ley, no corresponda presenciar las imágenes contenidas en ellos, salvo que este solicite la contratación del Servicio de Control Parental. Para activar dicho servicio, el CLIENTE deberá pulsar el botón "Control Parental" de su control remoto, y luego ir a "Control de Padres". Se solicitará crear una clave de 4 dígitos para desbloquear el contenido que se desea restringir. Luego el CLIENTE deberá seleccionar el tipo de restricción que requiera.
- m) Que CLARO no será responsable del pago de los derechos, tarifas, tasas, remuneraciones o cualquier otro tipo de prestación que de acuerdo a la Ley, en especial la ley N° 17.366 y sus modificaciones; la Ley 20.243 y la Ley 20.959, procedan por concepto de difusión, exhibición, comunicación al público o cualquier otro uso que en definitiva pueda requerir el pago o autorización en conformidad a la ley, en recintos tales como comedores, salas de cine, hoteles u otras dependencias o establecimientos similares, ya sea a entidades de gestión colectiva nacionales o extranjeras o a titulares de dichos derechos o en que por ley proceda pago, sea esta pública o comercial de los contenidos de imagen y audio que componen la programación exhibida por CLARO. Todo y cualquier perjuicio que estas conductas produzcan en terceros será de plena y exclusiva responsabilidad del Cliente, debiendo dejar indemne CLARO frente a cualquier daño y perjuicio causado por cualquier acción, demanda o reclamo proveniente de terceras personas cuya propiedad intelectual haya sido objeto de infracción por el Cliente, como también de cualquier sentencia judicial o condena."
- n) El CLIENTE no podrá modificar, alterar, suprimir o introducir en cualquier forma, cambios en la publicidad que la señal lleve incorporada y que sea recibida por el CLIENTE quedándole, asimismo, prohibido incorporar cualquier otra forma o tipo de publicidad, complementaria o accesorio a aquella suministrada por CLARO.
- o) Ante solicitudes de los clientes para una atención técnica, CLARO podrá realizar una revisión telefónica del problema y ver posibles soluciones en línea con el cliente. De no ser solucionado en línea, CLARO podrá agendar con el CLIENTE una visita del personal técnico al domicilio. El CLIENTE dispone de una plataforma de apoyo telefónica que estará disponible de lunes a domingo las 24 hrs., incluido días festivos. Asimismo, dispondrá de la atención del personal técnico de terreno, la cual en la Región Metropolitana será de lunes a sábado entre las 9:00 hrs. a las 21:00 hrs. La atención del personal técnico de terreno para las demás regiones del

país se verificará según planificación con el CLIENTE y los medios de transporte según geografía y condición climática existente. El costo de las visitas técnicas de diagnóstico será del CLIENTE solo cuando las fallas detectadas en el servicio se deben a cualquier daño, deterioro o desperfecto de los equipos que se deban a manipulaciones que se hayan efectuado a los equipos por personas distintas del personal autorizado por CLARO para estos efectos. Los costos se informan en el Anexo N° 2 de este contrato.

- p) Los valores asociados al servicio de canales Premium se encuentran establecidos en la página web [www.clarochile.cl](http://www.clarochile.cl)
- q) El cobro de los canales Premium se realiza por mes completo. La primera facturación incluirá además, el cobro proporcional del uso, por los días anteriores que median entre la fecha de activación del canal y el inicio de tu nuevo ciclo de facturación.

Puedes poner término a la suscripción de canal(es) Premium en cualquier momento. Al día siguiente hábil de tu requerimiento de término, se realizará la baja efectiva del servicio. En caso de existir saldos a tu favor, se abonará el saldo en tu próxima cuenta. Ten presente que debes solicitar el término de la suscripción del canal Premium, previamente al inicio de tu nuevo ciclo de facturación, así evitaras que se facture nuevamente el costo de suscripción.

Para dar termino a tu plan de televisión o suscripción de canales Premium, puedes llamar al 103 desde tu teléfono CLARO, o al 800 171 171 desde otros teléfonos. O si lo prefieres puedes hacerlo ingresando a nuestra Sucursal Virtual, disponible en nuestro sitio web [www.clarochile.cl](http://www.clarochile.cl), o bien puedes dirigirte a cualquiera de nuestras sucursales de atención clientes Claro a lo largo del país. Ten presente que si pones termino a tu plan de televisión, también se pondrá termino a la suscripción de canales Premium.

### **13.2. DEL ARRIENDO DE EQUIPOS**

Para la prestación del servicio de televisión de pago, el CLIENTE, por este mismo acto, arrienda a CLARO los equipos singularizados en la orden de trabajo la cual se entiende formar parte integrante del presente contrato, bajo el canon de arriendo que se indica en el Anexo N° 2 de este contrato. Asimismo, CLARO entrega en arriendo al CLIENTE los equipos individualizados en dicha orden de trabajo, para ser conectados, utilizados y operados exclusivamente en la prestación del servicio de televisión de pago que proporciona CLARO. Los equipos deberán permanecer en todo momento en el domicilio del CLIENTE. El CLIENTE se obliga a no entregar los equipos recibidos en arriendo a terceros, cualquiera que sea la figura que adopte dicha entrega (comodato, arrendamiento, en garantía de cualquier tipo de contrato o a cualquier otro título), así como a no celebrar contrato o convención alguna en cuya virtud pierda la tenencia de dichos equipos. El incumplimiento de esta obligación por parte del CLIENTE facultará a CLARO para poner término anticipado al contrato.

### **13.3. DE LA RESPONSABILIDAD EN EL USO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DE PAGO**

Será responsabilidad del CLIENTE que la programación que forme parte de este servicio sea protegida, cuando corresponda, de menores de edad y/o cualquier persona que, de acuerdo a la ley, no corresponda presenciar las imágenes contenidas en ellos. Los servicios prestados son esencialmente de carácter residencial, siendo, por tanto, de exclusiva responsabilidad del CLIENTE el pago de los derechos que, de acuerdo a la Ley, en especial la Ley N° 17.366 y sus modificaciones, procedan por concepto de difusión, exhibición, sea esta pública o comercial de los contenidos de imagen y audio que componen la programación exhibida por CLARO. Se prohíbe la grabación, reproducción y/o retransmisión total o parcial de la programación transmitida y suministrada por CLARO, y su infracción podrá ser sancionada en la forma señalada por la Ley. Todo y cualquier perjuicio que estas conductas produzcan en terceros será de plena y exclusiva responsabilidad del CLIENTE.

Además, el CLIENTE se obliga a no alterar de ninguna manera la conexión del servicio en los términos establecidos, ni a permitir que los servicios contratados sean utilizados por terceros, como tampoco reconectar éstos una vez terminado este contrato.

Se prohíbe al CLIENTE extender o entregar el suministro del servicio de televisión de pago por cualquier forma o medio, dentro o fuera del domicilio indicado y a más de las conexiones inicialmente contratadas. Cualquier conexión o extensión adicional estará sujeta a un recargo adicional. Los servicios de televisión contratados en este acto por el CLIENTE o cualquier otro servicio adicional que este pueda contratar se proveerán única y exclusivamente para el uso personal del CLIENTE, no pudiendo estos ser comercializados. Dado el carácter personal y privado de estos y la responsabilidad que le cabe al CLIENTE. El CLIENTE pagará el precio del plan contratado para el servicio de televisión de pago y de los demás servicios complementarios a este por mensualidad o porción de mes de acuerdo a lo establecido en el presente instrumento, antes de la fecha máxima señalada en la boleta o factura respectiva y en los lugares y forma autorizados por CLARO. Para estos efectos, el CLIENTE declara conocer suficientemente la fecha de vencimiento de las boletas o facturas que se le emitirán periódicamente, razón por la cual, en caso de no recibir las mencionadas boletas o facturas, se obliga a solicitar en las oficinas de CLARO los datos necesarios para proceder a su pago en tiempo, lugar y forma.

### **13.4. DE LOS PLANES DE NETFLIX**

Los clientes podrán contratar con cargo a la boleta los servicios streaming provistos por Netflix. Una vez realizada la contratación, el CLIENTE recibirá un correo electrónico de CLARO enviado a su mail, en el que se adjuntará un enlace a través del cual este deberá terminar su proceso de registro en la plataforma Netflix habilitada al efecto. Netflix es el único responsable de los contenidos y servicios provistos por su portal de streaming. Es así que, para todos los efectos. El CLIENTE declara conocer que si no da de baja su cuenta Netflix asociada a otro medio de pago, el servicio de streaming le podría seguir cobrando por dicho medio, por lo que es de responsabilidad del CLIENTE dejar sin efecto los otros medios de pago informados a la plataforma Netflix.

**13.5. DE LA DECLARACIÓN DEL CLIENTE Y DELAS PROHIBICIONES**

El CLIENTE, sobre la base de la información que se le ha proporcionado, declara que está en conocimiento y acepta expresamente que la cobertura del servicio de televisión de pago que contrata con CLARO está limitada al territorio chileno continental. El presente contrato es exclusivamente para uso residencial o núcleo familiar, quedándole expresamente prohibido al CLIENTE darle al servicio un uso de carácter comercial o reventa del mismo o usos aún no comerciales que impliquen cualquiera diferente al uso privado o dentro del núcleo familiar. En consecuencia, el cliente no podrá efectuar transmisiones al público de la señal de televisión contratada, o usarla en hoteles, clubes, en establecimientos públicos, en lugares con exhibiciones al público y, en general, bajo cualquier forma que no corresponda a un uso privado domiciliario del servicio. En caso de incumplimiento por parte del cliente de esta obligación, CLARO notificará a este de dicha circunstancia, otorgándole un plazo de 5 días hábiles para subsanar dicha conducta, al cabo del cual, estará facultado para poner término al presente contrato. Lo anterior, no obsta a que el CLIENTE será responsable de todas y cada una de las sanciones y responsabilidades a quedé lugar el cumplimiento de la normativa que rige la Ley N°17.336 de Propiedad Intelectual y normativa de protección de derechos de autor del país, la Ley 20.243 y la Ley 20.959 correspondientes a las obras cinematográficas, musicales y artísticas que se transmiten por la señal contratada, concurriendo en forma exclusiva al pago de todas y cada una de las tarifas que procedan por la difusión de dichas obras y de los respectivos perjuicios que en definitiva procedan.

**14. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO Y TÉRMINO DEL CONTRATO**

El SUScriptor podrá solicitar la suspensión transitoria de sus SERVICIOS, por una única vez en el año calendario, por un periodo máximo de 3 meses. Dicha solicitud deberá realizarse por escrito, mediante la suscripción del respectivo formulario en las sucursales habilitadas para ello, previo pago del monto indicado para tal efecto en el Anexo N° 2 de este contrato, el que forma parte integrante de este instrumento para todos los efectos legales. En caso de que la suspensión se requiera a través de Call Center, deberá enviarse la respectiva solicitud al correo electrónico correo.suspension.ret@clarochile.cl, con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del ciclo de facturación.

La suspensión del servicio será a partir del primer día del ciclo (emisión de la boleta), de la facturación del Cliente. Dicha suspensión implica que, junto con desactivarse el servicio, no se aplicará los cobros del total de lo contratado por el CLIENTE, vale decir, aplica para el plan base y servicios adicionales (canales, bolsas, seguros, asistencia PC, McAfee, etc.). Solo en el caso de la telefonía, el CLIENTE tendrá activas las llamadas para emergencia (131, 132 y 133) y las llamadas entrantes. En caso de que el CLIENTE tenga contratado servicios de seguridad con terceros que dependan de la línea telefónica (por ejemplo ADT, Prosegur, etc.), estos no podrán funcionar mientras el servicio se encuentre suspendido.

El SUScriptor podrá poner término del presente contrato en cualquier momento, en los términos del Artículo 26 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones y a través de cualquiera de las modalidades previstas en el párrafo segundo de la cláusula segunda de este contrato para manifestar su voluntad, adoptándose mecanismos que permitan garantizar la identidad del SUScriptor. Efectuada dicha comunicación, la facturación y el suministro del o los SERVICIOS contratados será suspendido en un plazo máximo de un día hábil, lo anterior en conformidad al artículo 26 del DS 18de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones. Para el caso de interrupción, suspensión o alteración de los servicios público telefónico local y de acceso a internet, el SUScriptor tendrá derecho a los descuentos e indemnizaciones que procedan, de conformidad a lo previsto en el artículo 27° de la Ley N° 18.168, General de Telecomunicaciones y en el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, sin perjuicio de lo previsto, respecto del servicio de televisión de pago, en el artículo 61 de dicho Reglamento.

**15. DURACIÓN**

El presente contrato tendrá duración indefinida y las partes podrán ponerle término por las causales establecidas en la ley o en la normativa vigente.

**16. JURISDICCIÓN**

Para todos los efectos derivados del presente contrato, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes conforme a las reglas generales y a la Ley N° 19.496.

**17. EJEMPLARES**

El presente contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones se celebra en dos ejemplares, poniéndose uno de ellos, en copia íntegra y fiel, a disposición del SUScriptor en soporte físico en este mismo acto.

En comprobante y previa lectura, firman los comparecientes.



**ANEXO DE CONDICIONES GENERALES  
APLICABLES A LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO "SMART HOME"**

**1. Condiciones Generales del Servicio:** Negocio Conectado o Smart Home es un servicio de valor agregado, creado para las personas o empresas que desean monitorear y/o automatizar su vivienda, empresa o negocio, a través de una interfaz o aplicación denominada "Smart Home Claro Chile", que el CLIENTE podrá descargar desde la tienda virtual Play Store y App Store; y a través de la cual podrá conectar diversos dispositivos, los cuales, podrán variar dependiendo del o los KIT(s) contratados. Una vez el cliente tenga instalada la aplicación que permita la operación del servicio, podrá realizar el emparejamiento de los dispositivos del kit inicial y los que adquiera adicionalmente, y obtener notificaciones respecto a la gestión del servicio a través de la referida aplicación, permitiendo la correcta operación de los citados dispositivos Smart Home.

**2. Definiciones:** Para los efectos de presente contrato, cuando se utilicen los siguientes términos -ya sea en la forma singular o plural- tendrán el significado que se señala a continuación:

- a) Hub o Consola Central:** hardware o dispositivo que se emplea para el emparejamiento de todos los dispositivos periféricos, el cual permite formar una sola comunicación hacia la red.
- b) Aplicación:** es la interfaz o software que el cliente deberá descargar gratuitamente desde la tienda virtual Play Store y App Store, por medio de la cual podrá controlar los dispositivos y realizar todas las actividades de administración.
- c) Dispositivos Smart Home:** serán todos los dispositivos que el cliente podrá adquirir, a través del Kit, dentro del portafolio de CLARO, para monitorear o automatizar su vivienda, empresa o negocio.

**3. Condiciones de la aplicación:** La aplicación denominada "Smart Home Claro Chile" tiene como función conectar y controlar los dispositivos WI-FI de forma rápida y sencilla. En específico, controla los accesorios que se encuentran en los KIT detallados más adelante. Las funciones principales de la aplicación son las siguientes:

- a.** Controlar y comprobar de manera remota el estado de los dispositivos WI-FI registrado en su cuenta Smart Homy.
- b.** Agrupar diferentes dispositivos en una escena y operarlos en forma simultánea.
- c.** Automatizar diferentes dispositivos para que se activen o desactiven cuando se cumpla una o más condiciones.
- d.** Programar los dispositivos para que se activen o desactiven a determinadas horas y días de la semana que el usuario señale.
- e.** Compartir con terceros ciertos dispositivos como cámaras, cerraduras o alarmas para que puedan asistirlo cuando el usuario este impedido. Cerraduras o alarmas no están incluidos.

- f.** Contralar los dispositivos en diferentes zonas geográficas como hogar, oficina, entre otros desde una sola cuenta, de forma remota.
- g.** Operar dispositivos con voz mediante Google Assistant (no incluido en el Kit).
- h.** Recibir notificaciones sobre el estado de su dispositivo, en cualquier lugar donde se localice el usuario.
- i.** Realiza diagnóstico de red para verificar el estado de sus dispositivos.

El usuario podrá revisar en el sitio web <https://www.smarthomy.com/works-with/> un listado actualizado de los dispositivos compatibles, características y guías paso a paso para su instalación y operación. Asimismo, es relevante señalar que solo opera en dispositivos WI-FI que operen en la frecuencia de 2.4 Ghz. Sin perjuicio de lo anterior, es posible que algunos dispositivos móviles no sean compatibles con la aplicación ya sea porque la RAM no es superior a 1 GB o por otras características del dispositivo móvil externas a las funcionalidades de la aplicación.

**4. Condiciones de entrega de los accesorios Smart Home:** Al cliente una vez suscrito el contrato se le entregaran en comodato los siguientes accesorios: i) un kit de accesorios Smart Home; ii) un manual de Instrucciones para la descarga de la aplicación, y para el emparejamiento y vinculación de los dispositivos periféricos.

Es en virtud de lo expuesto, que Claro, inmediatamente de suscrito este instrumento, hace entrega del referidos Kit de accesorios al cliente, luego de haberse sido exhibido a este y probado en conjunto sus funciones básicas. Lo anterior, debe entenderse sin perjuicio de lo previsto en los artículos 20 y 21 de la Ley N° 19.496. En virtud de lo anterior, el cliente declarar recibir el equipo a su entera conformidad, haciéndose responsable por su debida custodia y cuidado. Se establece un límite de contratación para adquirir los accesorios y dispositivos, el que no podrá exceder de un máximo de 2 Kits a elección del cliente, previa evaluación comercial.

**Cada KIT de accesorios Smart Home contiene lo siguiente:**

**KIT 1:** Consta de una cámara que permite: a) acceder a la cámara de forma remota ofreciendo la posibilidad de monitorear lo que ocurre dentro del hogar o negocio (HD, movimiento 350° PTZ, visión nocturna); b) hablar a través del parlante incorporado en la cámara y escuchar lo que ocurre en el ambiente donde se dejó el dispositivo (audio bidireccional) y c) programar alertas si capta movimiento (sensor de movimiento incorporado).

**KIT 2:** Consta de una cámara y ii) un sensor de apertura/cierre, los cuales se conectan a través de la red wifi del hogar a una aplicación móvil que permite: a) acceder a la cámara de forma remota ofreciendo la posibilidad de monitorear lo que ocurre dentro del hogar o negocio (HD, movimiento 350° PTZ, visión nocturna); b) hablar a través del parlante incorporado en la cámara y escuchar lo que ocurre en el ambiente donde se dejó el dispositivo (audio bidireccional), c) programar alertas si capta movimiento (sensor de movimiento incorporado) y d) enviar notificaciones a la aplicación en caso de cierre

o apertura de la puerta/ventana donde esté colocado el dispositivo.

En caso de que la cámara de monitoreo entregada en comodato sufra algún tipo de daño, hurto, robo, pérdida y/o se requiera reposición de la misma, deberá proceder a cancelarse a CLARO los siguientes valores:

| Cámara de Monitoreo           | Cámara   | Instalación |
|-------------------------------|----------|-------------|
| Pérdida/ Robo/ Hurto y/o Daño | \$30.000 |             |
| Reposición                    | \$30.000 | \$20.000    |

El Kit Cámara debe estar ubicado próximo una fuente de corriente eléctrica, para su funcionamiento. Para aquellos clientes con Banda Ancha contratado que deseen arrendar los dispositivos de Smart Home, tendrá un costo de \$20.000 por concepto de instalación.

**5. Duración y Término:** Este anexo tiene un plazo de duración de 1 año a contar de la fecha de suscripción de este documento. Si ninguna de las partes manifiesta el deseo de poner término al presente documento este se entenderá renovado tácitamente de forma indefinida hasta que alguna de las partes manifieste su voluntad de finalizarlo. Si es que el cliente desea dar término a los servicios deberá presentar por escrito su solicitud de terminación de contrato en una sucursal CLARO autorizada para estos efectos o gestionarla a través de nuestros canales de call center, debiendo efectuar la devolución de los KIT entregados en comodato, en óptimas condiciones, en cualquiera de los Centros de Atención Claro a lo largo del país.  
En el caso de la no entrega de la Cámara por parte del Cliente, una vez dado término al contrato se

podrá ejercer acciones Extra Judiciales.

**6. Condiciones Técnicas:** El cliente declara conocer que los dispositivos contenidos en el Kit contratado operan en una frecuencia de 2,4 Ghz. siendo necesario contar con una red compatible para dichos efectos. Sin perjuicio de lo anterior, el correcto funcionamiento solo se puede garantizar en el uso y frecuencia de los servicios Claro Comunicaciones. El cliente debe contratar o tener contratado el Servicio de Banda Ancha con Claro para el Hogar/Negocio, ya que los dispositivos funcionan con Internet (Wifi). Si se da de baja al Servicio de Banda Ancha, también se dará de baja al Servicio Smart Home. Asimismo, para que el cliente pueda hacer uso óptimo de los servicios contratados es indispensable que posea una velocidad de conexión a Internet de a lo menos 20Mbps , de no contar con dicha la velocidad, Claro no garantiza que los equipos funcionen correctamente. La visita técnica ante los inconvenientes provocados por accidentes domésticos como cortes de cables, manipulación de la configuración de software o hardware, movimiento del equipo hacia otra habitación o espacio donde no fue certificado por el instalador tendrá un costo de \$15.000.

**7. Acceso al lugar de servicio:** El cliente permitirá al personal que para tales efectos designe CLARO, debidamente identificados, el acceso al espacio físico que el cliente destine para la instalación de los equipos correspondientes al servicio contratado, con el propósito de instalarlo, inspeccionarlo, mantenerlo o efectuar las reparaciones que sean solicitadas por el cliente.

Claro Comunicaciones S.A.

Firma y Huella  
Cliente o Representante



| CARGOS ADICIONALES POR SERVICIOS    |                              | DESCRIPCIÓN                                                                              | CARGO    | RENTA           |
|-------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|
| TELEFONÍA                           | Bolsas Minutos               | 110 Minutos a destinos Móviles (Planes Telefonía Hogar)                                  | \$3.000  | Mensual         |
|                                     | Bloqueos / Desbloques        | Servicios 800, 600, 606, 609, 300 y 700                                                  | \$0      | Único           |
|                                     |                              | LDI y Celulares                                                                          | \$0      | Único           |
|                                     | Extensión Telefónica         | Cargo de Instalación                                                                     | \$15.000 | Único           |
|                                     |                              | Cargo por la extensión adicional                                                         | \$400    | Mensual         |
|                                     | Otros                        | Cargo por Cambio de Número                                                               | \$0      | Único           |
|                                     |                              | Identificador de Llamada                                                                 | \$0      | Mensual         |
|                                     |                              | Desvío de Llamadas                                                                       | \$0      | Mensual         |
|                                     |                              | Desvío de Llamadas por línea ocupada                                                     | \$0      | Mensual         |
|                                     |                              | Desvío de Llamadas por no respuesta                                                      | \$0      | Mensual         |
|                                     |                              | Servicio No Molestar                                                                     | \$0      | Mensual         |
|                                     |                              | Despertador                                                                              | \$0      | Mensual         |
| TELEVISIÓN                          | Arriendo Equipos Adicionales | Arriendo Decodificador HD                                                                | \$2.800  | Mensual         |
| INTERNET                            | Asistencia PC                | Plan Asistencia Tecnológica                                                              | \$2.490  | Mensual         |
|                                     | WiFi                         | Extensor WiFi                                                                            | \$2.990  | Mensual         |
|                                     |                              | Extensor WiFi adicional                                                                  | \$2.990  | Mensual         |
|                                     | SmartHome Kit Cámara         | Arriendo Smart Home Kit Cámara                                                           | \$2.990  | Mensual         |
| CARGO POR EQUIPOS Y DEMÁS SERVICIOS | Cargo Reposición Equipos     | EMTA 3.0                                                                                 | \$30.000 | Único           |
|                                     |                              | EMTA 3.0 DUAL BAND                                                                       | \$50.000 | Único           |
|                                     |                              | Extensor WiFi                                                                            | \$30.000 | Único           |
|                                     |                              | Extensor WiFi Adicional                                                                  | \$30.000 | Único           |
|                                     |                              | SMART HOME KIT CÁMARA                                                                    | \$30.000 | Único           |
|                                     |                              | DECO HD                                                                                  | \$75.000 | Único           |
|                                     |                              | Teléfono                                                                                 | \$10.000 | Único           |
|                                     | Otros Cargos                 | Cargo corte y reposición (para cualquiera de los servicios menos telefonía fija)         | \$1.000  | Único           |
|                                     |                              | Cargo por corte y reposición para telefonía fija (Incluye IVA)                           | \$877    | Único           |
|                                     |                              | Cargo Instalación Deco HD, extensor WiFi 360, WiFi 360 adicional y Kit Cámara Post venta | \$20.000 | Pago por Evento |
|                                     |                              | Cargo visita técnica                                                                     | \$15.000 | Único           |
|                                     |                              | Cargo por modificación de Instalación Ubicación Equipos                                  | \$15.000 | Único           |
|                                     |                              | Cargo por suspensión transitoria                                                         | \$0      | Único           |
|                                     |                              | Cargo por Envío de Boleta Física                                                         | \$500    | Mensual         |
|                                     |                              | Cargo por cambio de datos contractuales                                                  | \$0      | Mensual         |
|                                     |                              | Cargo Arriendo Equipo Telefónico                                                         | \$1.000  | Mensual         |
|                                     |                              | Cambio de número                                                                         | \$0      | Único           |

Equipos disponibles de acuerdo a stock vigente al momento de la consulta. Sujeto a Factibilidad Técnico/Comercial. Tarifas sujetas a cambios según Oferta Comercial vigente. Información actualizada disponible en <http://www.clarochile.cl/personas/legal-y-regulatorio>

SERVICIO TELEFONÍA

| TRÁFICO TELEFONÍA LLAMADAS A MÓVILES |                |               |  |
|--------------------------------------|----------------|---------------|--|
| Detalle Cargos                       | Total (\$/seg) | Total \$/Min. |  |
| Cargo Total                          | 0,44           | 26,4          |  |

| TRÁFICO TELEFONÍA DESTINO: RURAL |                |                |               |
|----------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Horario                          | Detalle Cargos | Total (\$/seg) | Total \$/Min. |
| Normal                           | Cargo Total    | 5,76           | 345,42        |
| Reducido                         | Cargo Total    | 4,32           | 259,08        |
| Nocturno                         | Cargo Total    | 4,32           | 259,08        |

Tarifas sujetas a cambios según Oferta Comercial vigente. Información actualizada disponible en <http://www.clarochile.cl/personas/legal-y-regulatorio>





El presente documento forma parte integrante del Contrato de Suministro de Servicios de Telecomunicaciones de Claro (el "Contrato") celebrado entre el Suscriptor y Claro Comunicaciones SpA., RUT 94.675.000-k ("Claro"), ambos individualizados en el correspondiente Formulario de Solicitud de Servicio (Anexo N°1).

1. VELOCIDAD PROMEDIO CONTRATADA

1.1. En cumplimiento a la obligación impuesta por el artículo 24 K de la Ley N°18.186, General de Telecomunicaciones, Claro informa al Suscriptor las siguientes velocidades promedio contratadas para la subida y bajada de datos en los horarios de mayor y menor congestión, aplicables según el plan de internet fijo contratado.

|       | Nacional         |                  | Internacional    |                  |
|-------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Red   | Velocidad Bajada | Velocidad Subida | Velocidad Bajada | Velocidad Subida |
| Fibra | 30 Mbps          | 30 Mbps          | 10 Mbps          | 10 Mbps          |
| HFC   | 30 Mbps          | 5 Mbps           | 10 Mbps          | 5 Mbps           |

1.2. Las velocidades promedio contratadas informadas en el punto 1.1. anterior únicamente serán exigibles respecto de la provisión del servicio de datos y acceso a Internet prestado a través de Tecnologías Fijas Alámbricas, entendidas como aquellas que proveen conectividad a una ubicación geográfica fija utilizando redes alámbricas.

1.3. Las velocidades promedio contratadas informadas en el punto 1.1. anterior no serán aplicables en caso de que el Suscriptor haga uso del servicio de datos y acceso a Internet a través de conexión WiFi o cualquier otra de naturaleza inalámbrica.

LISTADO DE CANALES CLIENTES TV HFC



| Nombre Canal                  | Tipo señal | Plan TV Inicia | Plan TV Plus<br>Plan TV Premium |
|-------------------------------|------------|----------------|---------------------------------|
| 13 C HD                       | Variable   | x              | x                               |
| 13 Cultura HD                 | Variable   | x              |                                 |
| 13 Festival HD                | Variable   | x              |                                 |
| 13 Realities HD               | Variable   | x              |                                 |
| 13 Teleseries HD              | Variable   | x              |                                 |
| 13Pop HD                      | Variable   | x              |                                 |
| 24 Horas HD                   | Variable   | x              | x                               |
| A3 Series HD                  | Variable   | x              | x                               |
| Adult Swim HD                 | Variable   | x              | x                               |
| AMC HD                        | Variable   | x              | x                               |
| Animal Planet HD              | Variable   | x              | x                               |
| ARTV HD                       | Variable   | x              | x                               |
| Az Corazon                    | Variable   | x              |                                 |
| Bio Bio TV HD                 | Variable   | x              | x                               |
| Canal Diputados               | Variable   | x              | x                               |
| Canal País HD                 | Variable   | x              |                                 |
| Carolina TV HD                | Variable   | x              |                                 |
| Cartoon Network HD            | Variable   | x              | x                               |
| Cartoonito HD                 | Variable   | x              | x                               |
| Cine Familiar HD              | Variable   | x              |                                 |
| Cine Premium                  | Variable   | x              |                                 |
| Cinecanal HD                  | Variable   |                | x                               |
| Cinemax HD                    | Variable   |                | x                               |
| ClaroSports HD                | Fijo       |                | x                               |
| CNN Chile HD                  | Variable   | x              | x                               |
| CNN en Español                | Variable   | x              | x                               |
| CNN Internacional             | Variable   | x              | x                               |
| Discovery Channel HD          | Variable   | x              | x                               |
| Discovery ID HD               | Variable   | x              | x                               |
| Discovery Kids HD             | Variable   | x              | x                               |
| Discovery Science HD          | Variable   | x              |                                 |
| Discovery TLC HD              | Variable   | x              | x                               |
| Discovery Turbo HD            | Variable   |                | x                               |
| Disney Channel HD             | Variable   |                | x                               |
| Disney Junior HD              | Variable   |                | x                               |
| E! HD                         | Variable   | x              | x                               |
| El Canal del payaso Plim Plim | Variable   | x              |                                 |
| El Gourmet HD                 | Variable   | x              | x                               |
| Enlace                        | Variable   | x              |                                 |
| Esne                          | Variable   | x              |                                 |
| ESPN 2 HD                     | Variable   | x              | x                               |
| ESPN 3 HD                     | Variable   | x              | x                               |
| ESPN 4 HD                     | Variable   | x              | x                               |
| ESPN 5 HD                     | Variable   | x              | x                               |
| ESPN 6 HD                     | Variable   | x              | x                               |
| ESPN HD                       | Variable   | x              | x                               |
| ETC TV                        | Variable   | x              | x                               |
| Film and arts HD              | Variable   | x              |                                 |
| Food Network                  | Variable   | x              | x                               |
| France 24 HD                  | Variable   | x              |                                 |
| FX HD                         | Variable   |                | x                               |
| HBO 2 HD                      | Variable   | x              | x                               |
| HBO Family HD                 | Variable   |                | x                               |
| HBO HD                        | Variable   |                | x                               |
| HBO Mundi HD                  | Variable   |                | x                               |
| HBO Plus HD                   | Variable   |                | x                               |
| HBO Pop HD                    | Variable   |                | x                               |
| HBO Signature HD              | Variable   |                | x                               |
| HBO Xtreme HD                 | Variable   |                | x                               |
| HGTV HD                       | Variable   | x              | x                               |
| Home & Health HD              | Variable   | x              | x                               |
| HTV                           | Variable   | x              | x                               |
| Kanal D HD                    | Variable   | x              | x                               |
| Kidoo HD                      | Variable   | x              | x                               |
| Love Nature HD                | Variable   | x              | x                               |
| Marga Marga HD                | Variable   | x              |                                 |
| Mas chic HD                   | Variable   | x              |                                 |
| Mega 2 HD                     | Variable   | x              | x                               |
| Mega Ficción HD               | Variable   | x              | x                               |
| Meganoticias HD               | Variable   | x              | x                               |
| NatGeo HD                     | Variable   |                | x                               |
| RCN Telenovelas               | Variable   | x              |                                 |
| REC HD                        | Variable   | x              | x                               |
| Space HD                      | Variable   | x              | x                               |
| Star Channel HD               | Variable   |                | x                               |
| Studio Universal HD           | Variable   | x              | x                               |
| T13 En Vivo HD                | Variable   | x              |                                 |

| Nombre Canal   | Tipo señal | Plan TV Inicia | Plan TV Plus<br>Plan TV Premium |
|----------------|------------|----------------|---------------------------------|
| TCM            | Variable   | X              | X                               |
| Telemundo HD   | Variable   | X              | X                               |
| Teletrak HD    | Variable   |                | X                               |
| Te vex HD      | Variable   | X              |                                 |
| TNT HD         | Variable   | X              | X                               |
| TNT Novelas HD | Variable   | X              | X                               |
| TNT Series HD  | Variable   | X              | X                               |
| TNT Sports HD  | Variable   | X              | X                               |
| TV Senado      | Variable   |                | X                               |
| TVN 3 HD       | Variable   | X              | X                               |
| U de Chile HD  | Variable   | X              |                                 |
| Universal HD   | Variable   | X              | X                               |
| USA HD         | Variable   | X              | X                               |
| Via X 2 HD     | Variable   | X              | X                               |
| Via X HD       | Variable   | X              | X                               |
| Vive HD        | Variable   | X              | X                               |
| Warner HD      | Variable   |                | X                               |
| Zona Latina HD | Variable   | X              | X                               |

Cuadro contiene el listado de canales correspondiente a la Oferta Comercial vigente y disponibles al ser contratados. Su inclusión definitiva depende del plan seleccionado por el cliente. Dichos canales se encuentran sujetos a cambios, sustitución o eliminación previo aviso al suscriptor, de al menos 20 días hábiles, caso en cual deberán ser reemplazados por canales de similar calidad y contenido o realizar las compensaciones respectivas según lo prescrito en el Ar tículo 60º del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo Nº 18 de 2014.

---

**Claro Comunicaciones S.A.**

---

**El Cliente**