

CLÁUSULAS DEL CONTRATO

1. PRIMERA: ANTECEDENTES.

Por el presente Contrato entre, por una parte TUVES S.A., empresa de Servicio de Televisión Satelital Directo al Hogar, y por la otra el Cliente, individualizado en el Contrato de Suministro de Servicio de Televisión Satelital y Arrendamiento de Equipo que se encuentra en el anverso de este documento (y que forma parte integral del presente Contrato), las partes acuerdan el siguiente Contrato de Suministro de Servicio de Televisión Satelital, Comodato y Arrendamiento de Equipos. Todo ello de conformidad a la Ley General de Telecomunicaciones, a los reglamentos, directrices e instrucciones de la Subsecretaría de Telecomunicaciones y de las disposiciones de la Ley 19.496, Ley sobre Protección de los Derechos del Consumidor, y sus modificaciones.

2. SEGUNDA: DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

2.1. El Servicio de Televisión Satelital Directo al Hogar consiste en la entrega de las señales que comprenden el plan y/o paquetes adicionales ofrecidos por TUVES y contratados por el CLIENTE.

2.2. Las señales correspondientes al plan y/o paquetes contratados, serán recepcionadas a través de los equipos de propiedad de TUVES cuya individualización se encuentra en el Contrato de Suministro de Servicio de Televisión Satelital y Arrendamiento de Equipo y que se entregan al cliente en arriendo.

2.3. El CLIENTE será responsable de todo daño y/o pérdida, que le sea imputable, que pudiere sufrir el equipamiento antes indicado y que sea recepcionado por éste, obligándose a restituirlo en perfectas condiciones al término del Plan, a personal autorizado de TUVES en un plazo máximo de 30 días, habida consideración del desgaste por el uso natural de los mismos. TUVES será responsable de la reparación y/o sustitución de los equipos que proporcione al Cliente y que presenten mal funcionamiento, una vez que el CLIENTE solicite asistencia técnica a través de la plataforma comercial (6000 81 6000).

2.4. A cambio del servicio entregado por TUVES, el CLIENTE se obliga al pago, en forma anticipada y periódica de treinta (30) días, de la tarifa y cargos acordados por las partes en el Contrato de Suministro de Servicio de Televisión Satelital y Arrendamiento de Equipo.

2.5. El pago anticipado de la tarifa permite al cliente la recepción del servicio por 30 días, al término de los cuales el servicio se renueva cada vez que el cliente realice el pago anticipado del período siguiente. En caso contrario, el servicio se suspende de manera automática, sin generar costos adicionales por corte o reposición del servicio.

2.6. En caso que el CLIENTE decida acceder a una promoción o promociones, éstas se rigen de acuerdo a las condiciones señaladas en las mismas, y serán temporales. Al término de la promoción o promociones se aplicará la tarifa regular establecida.

2.7. El plan comercial está compuesto por una cantidad determinada de señales televisivas que TUVES se obliga a suministrar dentro de un período común aplicable a todos los clientes, las cuales están individualizadas en los planes vigentes publicados en www.tuves.cl e informadas en la plataforma de atención 6000 81 6000. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que por un evento de caso fortuito o fuerza mayor, o por imposibilidad absoluta, no sea posible transmitir, dentro del período de vigencia común informado, una(s) determinada(s) señal(les) televisiva(s) fija, TUVES comunicará dicha circunstancia con 20 días de anticipación, ofreciendo al CLIENTE alguna de las siguientes alternativas:

- Dar término al Contrato o Plan Comercial, sin limitación alguna, ni costos adicionales (sin perjuicio de pagar los valores ya devengados).
- Cambiarse a otro Plan Comercial disponible a esa fecha.
- Aceptar el ajuste ofrecido por TUVES, el que podrá consistir en la entrega de una señal de reemplazo o en la rebaja de la renta mensual. Esta rebaja deberá hacerse en base a algún criterio proporcional razonable, debida y oportunamente informado.

Si TUVES no obtiene un pronunciamiento del CLIENTE respecto de las alternativas anteriores, se procederá a aplicar el ajuste ofrecido por TUVES.

2.8. El Servicio TUVES se condiciona a la factibilidad técnica y operativa que permita establecer la posibilidad de prestar dicho Servicio en la dirección de instalación señalada por el CLIENTE, de conformidad a las normas de la Ley General de Telecomunicaciones.

2.9. La instalación y habilitación del Servicio y de los Equipos deberá ser efectuada por personal técnico autorizado por TUVES; debiendo TUVES a tal efecto, emitir una constancia escrita (Orden de Trabajo) al personal indicado con la finalidad de que éste pueda ser debidamente indentificado por el CLIENTE. La Instalación deberá ser efectuada bajo la supervisión del CLIENTE o de la persona que éste designe a tal efecto

2.10. En la eventualidad de que sea necesario efectuar perforaciones, orificios en murallas o piso del inmueble y/o fijar el cable de la red mediante remaches en murallas LAS PARTES convienen que tales actos serán autorizados por el cliente bajo su única y exclusiva responsabilidad.

2.11. Una vez instalados, habilitar y configurados el Servicio y los Equipos pertinentes, TUVES deberá facilitar al CLIENTE (o a la persona autorizada por éste) una copia del presente contrato con el respectivo Contrato de Suministro de Servicio de Televisión Satelital y Arrendamiento de Equipo. La que en señal de conformidad y aceptación, deberá ser suscrita por el Cliente.

2.12. En caso de cambio, sustitución o eliminación de canales de la programación, TUVES S.A. se obliga a dar aviso al Cliente, con al menos 20 días hábiles de anticipación, de cualquier cambio. Igualmente se obliga a reemplazar los canales eliminados de la programación por canales de similar calidad y contenido en conformidad con el Reglamento de Telecomunicaciones.

2.13. En caso de reducción de los canales de la programación entregada al Cliente, TUVES S.A. se obliga a compensar al Cliente, concediendo 5 días, absolutamente gratuitos, de un pack Premium de Cine que TUVES S.A. escoja.

3. TERCERA: PAGO DEL SERVICIO.

3.1. El CLIENTE se obliga al pago de las tarifas por el plan y/o los paquetes adicionales, como asimismo al pago por cargos derivados de otras prestaciones convenidas con TUVES según el Contrato de Suministro de Servicio de Televisión Satelital y Arrendamiento de Equipo.

3.2. Las tarifas y cargos se reajustarán de conformidad a la variación positiva del Índice de Precios al Consumidor (IPC) o según criterios comerciales de TUVES, pre aviso de 30 días anticipados al cliente.

3.3. Los pagos de tarifas y cargos deberán ser realizados en los lugares habilitados y a través de los medios que TUVES pondrá a disposición de los CLIENTES.

4. CUARTA: VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO

4.1. El presente contrato es de tracto sucesivo y de carácter indefinido en cuanto al plazo y sólo podrá darse por terminado por el CLIENTE, mediante solicitud escrita que presente por cualquier medio impreso a TUVES o llamando a la plataforma comercial al 6000 81 6000, con un (1) día de anticipación.

4.2. Por su parte TUVES podrá poner término al presente contrato por las siguientes causales:

- En caso de no pago de los servicios por más de 60 días.
- En caso de traslado del CLIENTE a un domicilio sin factibilidad técnica.
- En caso de que el CLIENTE haga uso indebido del servicio, como revenderlo a terceros, entregar decodificadores adicionales a otros domicilios, uso ilegal de los contenidos entregados en las señales y en general en caso de cualquier acto que revele mala fe por parte del CLIENTE.

4.3. El CLIENTE se compromete, en caso de término del Contrato, a devolver los equipos entregados a personal autorizado por TUVES dentro de un plazo de 30 días, o en su defecto al pago UF 5 por cada decodificador, equivalentes al valor de los equipos entregados en los términos establecidos en el ANEXO "MANDATO ESPECIAL Y AUTORIZACIÓN" del contrato.

5. QUINTA: CONTROL PARENTAL.

5.1. El CLIENTE se compromete a restringir el acceso a la programación de adultos y/o a cualquier otra considerada inadecuada por el CLIENTE que pudiera afectar a cualquier persona que se encuentre bajo su cargo y/o vigilancia. Todo ello de conformidad a lo dispuesto por el Consejo Nacional de Televisión. Así mismo se obliga la irrestricto respecto de las normas de Protección del Derecho de Autor y de Propiedad Intelectual vigentes en el país.

5.2. El Servicio TUVES provee la opción de Control Parental, la cual puede ser programada discrecionalmente por el CLIENTE. Las características de este servicio, así como las instrucciones para su correcto funcionamiento, se encuentran informadas en la página web www.tuves.cl y están disponibles en el menú de programación del Servicio.

6. SEXTA: SERVICIOS.

6.1. El CLIENTE podrá solicitar el traslado de su servicio, el cual estará sujeto a factibilidad técnica. El valor de este servicio se encuentra publicado en la web www.tuves.cl

6.2. El CLIENTE podrá obtener información detallada de su boleta electrónica ingresando al sitio privado www.tuves.cl

6.3. Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y reclamos, el cliente podrá llamar al fono 6000 81 6000 en el horario de atención publicado en www.tuves.cl

7. SÉPTIMA: RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

7.1. LAS PARTES acuerdan que toda disputa o discrepancia, resultantes de la ejecución o interpretación del presente Contrato, o relacionado con él, directa o indirectamente, se intentará solucionar en primera instancia de forma amigable entre ellas.

7.2. En caso de que no se llegare a resolver la disputa de forma amigable en el plazo de quince (15) días hábiles a partir de la notificación de la misma a la otra parte, LAS PARTES acuerdan someter la disputa al proceso de mediación del Servicio Nacional del Consumidor.

Firma Cliente