# CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS (CGC)

## 1. DEFINICIONES

**1.1** Equipos: Conjunto de equipamiento suministrado por SZNET al suscriptor, que permiten al suscriptor recibir adecuadamente los servicios contratados.

**1.2** Equipo Internet o ONT: Equipamiento interior o exterior que permite la comunicación con la red SZNET.

**1.3** Cuenta: Documento de cobro en pesos, emitido por SZNET, correspondiente al uso que realiza el suscriptor por los servicios.

**1.4** Plan Comercial: Relacionado con las características técnicas y operacionales de los servicios y prestaciones contratadas a SZNET, así como estructura y tarifas aplicables al suscriptor. Rentas mensuales y condiciones del Plan comercial se encuentran consignadas en el contrato, sin perjuicio que, con posterioridad, el suscriptor puede solicitar cambio de plan comercial, según lo ofrecido por SZNET.

**1.5** Valor unidad de Fomento (U.F.): En caso de valores en unidades de fomento, éstas se pagarán en pesos al valor de dicha unidad a la fecha del recargo en su estado de cuenta. En el caso que la U.F. fuera suprimida, se aplicará aquella unidad que la sustituya, o en ausencia, se considerará la variación que experimenta el índice de precios al consumidor (I.P.C.), entre la fecha en que haya operado la supresión y el día del pago efectivo.

**1.6** Interés Corriente: interés promedio para operaciones no reajustables expresadas en moneda nacional, de acuerdo con la tasa correspondiente (según plazo y monto de la operación) que para el mes anterior a la fecha de obligación del pago haya publicado en el Diario Oficial la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

**1.7** Caso Fortuito O Fuerza Mayor: Todo acto imprevisible e irresistible con un grado normal de diligencia, que imposibilite, paralice o interrumpa total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones de las partes. Sin que lo que sigue sea taxativo, se incluye en los términos: desastres naturales, inundaciones, avalanchas, terremotos; explosiones, incendios, accidentes, guerra, hostilidades, invasión, desórdenes, protestas callejeras, vandalismo, terrorismo, actos de cualquiera autoridad tales como negativas a otorgar concesiones, permisos o autorizaciones, así como revocaciones, prohibiciones o alteraciones de los mismos, huelgas, incumplimiento de proveedores o subcontratistas, expropiación, intervenciones no autorizadas en las líneas y equipos de la empresa, fallas masivas originadas por terceros en tendidos de la franja fiscal y/o vía pública entre otros.

**1.8** Días: se refiere a días corridos, salvo cuando se señala lo contrario.

## 2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

**2.1** Los servicios contratados por el suscriptor son los señalados en el “contrato de servicios”.

**2.2** Sin perjuicio de lo señalado en el contrato o estas CGC, SZNET podrá habilitar otros procedimientos para la realización de transacciones a distancia o no presenciales, a fin de facilitar al suscriptor la contratación, modificación o termino de servicios, o del plan comercial aplicable, así como realización de otras operaciones como activación y configuración de servicios, consulta de saldos, pago de cuentas, etc. Al hacer uso de tales procedimientos, el suscriptor consiente (una vez aceptado por SZNET) la solicitud se entenderá incorporada al contrato para todos los efectos legales resultándole aplicable a dicha transacción todas las cláusulas del mismo y esta CGC.

**2.3** Para todos los efectos relacionados con los procedimientos o vías para la realización de transacciones a distancia con SZNET, el suscriptor será exclusivamente responsable de la reserva y uso de claves, códigos, o mecanismo físicos o electrónicos de identificación o validación asignados al suscriptor por SZNET, mediante la cual se entenderá acreditada su participación y consentimiento en las transacciones realizadas.

## 3. VIGENCIA Y TERMINO DE CONTRATO

**3.1** EL contrato empezará a regir y tendrá duración establecida en la cláusula 2 del “contrato de servicios” y está ligado única y de manera exclusiva para todo cliente que contrate o mantenga un plan de servicios del segmento “residencial”.

**3.2** El suscriptor podrá poner término en cualquier momento por medio de aviso escrito personalmente o electrónico a SZNET. En tal caso, SZNET pondrá término al suministro del (los) servicio(s) dentro del plazo de 30 días desde la fecha de recepción del aviso; todo ello sin perjuicio del deber del suscriptor de no tener obligaciones pendientes de pago a la fecha de término, según se señala a continuación…

**3.3** En caso de término de contrato por cualquier causal, el suscriptor deberá pagar a SZNET la renta mensual correspondiente del (los) servicio(s) vigente(s) al momento de la terminación, y calculada hasta el último día en que SZNET preste efectivamente dicho servicios, dentro del plazo máximo que para estos efectos se establece en la cláusula precedente. No obstante, se mantendrán en todo caso vigentes las obligaciones del suscriptor en favor a SZNET que se encuentren pendientes a la fecha de terminación, en especial las obligaciones de pago de tarifas devengadas y del cargo por facturaciones adicionales (una vez terminada la vigencia del contrato) de tales pagos pendientes, las obligaciones de mantención, restitución de equipos, obligaciones referentes a conexiones, usos y extensiones ilegales, como cualquier otro cargo adicional que devenga del término del mismo.

## 4. RESPONSABILIDAD DE SZNET

**4.1** Los servicios suministrados pueden verse afectados por suspensiones o interrupciones, totales o parciales, por actos o hechos no imputables a SZNET, o por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados en este caso SZNET realizara todas las labores que estén en su facultad para reponer de la manera más ágil y oportuna el o los servicios afectados.

**4.2** La correcta recepción de los servicios depende de la adecuada utilización de los equipos suministrados por SZNET, así como de los equipos terminales de propiedad del suscriptor. No serán imputables a SZNET las deficiencias o imposibilidad de recepción del(los) servicio(s), su falla o degradación, cuando se acredite debidamente que provienen de las características o de la aptitud de los equipos terminales de propiedad del suscriptor, de redes o aparatos no suministrados o autorizados por SZNET o de las condiciones o características de su domicilio.

**4.3** SZNET no será jamás responsable sobre hechos y/o casos que no dependan del control interno, mantenimiento de las redes, de los nodos y/o de los equipos de transporte ópticos desplegados en la totalidad de su red de transporte y/o distribución . Esto incluye y no se sugiere una causal taxativa en el tiempo; trabajos externos a personal autorizado por SZNET sobre los tendidos ópticos, postación de terceros , fallas de energía eléctrica, accidentes vehiculares con compromiso de infraestructura pública y/o eléctrica donde resulten dañados o en su defecto comprometidos uno o más cables ópticos de la compañía que dificulten la entrega del o los servicios contratados por el usuario.
En cualquiera de las causales descritas SZNET realizara todas las labores y trabajos necesarios de la manera más rápida y que se le permita por terceros no pertenecientes a SZNET para reponer los servicios afectados.

## 5. FAC (FORMULARIO DE ATENCIÓN CLIENTES) DE SZNET

**5.1** Documento de carácter administrativo que detalla el o los servicios contratados por el suscriptor a SZNET, en el mismo se detallan sus datos personales, fecha de la conexión, dirección donde se presta el o los servicios, nodo de conexión, entre otros elementos de carácter prioritario para la correcta alta del Suscriptor. El Suscriptor acepta con su nombre, firma y/o Cedula la contratación del o los servicios en este acto. Los cuales son vinculantes al presente contrato de prestación de servicios y sus CGC.

5.2 Documento cuenta con 2 copias de idéntico tenor el cual sirve como respaldo de las partes, quedando uno en poder de SZNET y el otro en poder del SUSCRIPTOR.

# CONTRATO COLECTIVO DE SERVICIOS SZNET (SEGMENTO HOGAR)

## 1. CONTRATO

**1.1.** Este contrato se celebra, entre Servicios Zonales De Internet Limitada, Rut 76.681.089-6 y el suscriptor individualizado en el ítem datos personales. Este contrato se compone de las condiciones contenidas en este y su CGC (condiciones generales del contrato), todo publicado en www.sznet.cl

## 2. VIGENCIA Y DURACIÓN

**2.1.** Respecto de cada servicio solicitado, el contrato entrará en vigencia desde la fecha en que SZNET efectúe la conexión del servicio en el domicilio indicado en este contrato ("Domicilio"). Dicha conexión dependerá de que exista factibilidad técnica y operativa para proveer los servicios.

**2.2**. De no existir factibilidad para efectuar la conexión de cualquiera de los servicios solicitados en el domicilio, SZNET no procederá a entregar el servicio.

**2.3.** La duración de este contrato será indefinida, no obstante que algunos servicios o planes comerciales puedan tener un plazo de vigencia definido y sin perjuicio de la facultad del suscriptor y de SZNET de ponerle término de acuerdo a las causales de terminación contenidas en las CGC.

**2.4.** Cualquier sospecha fundada de infracción cometida por el suscriptor a las disposiciones que regulan los servicios, ya sean contractuales o legales, habilitará a SZNET para suspender la prestación de los servicios, sin derecho a compensación para el Suscriptor.

## 3. CONDICIONES GENERALES

**3.1.** La instalación realizada en el "domicilio" es de propiedad del SUSCRIPTOR, la cual no podrá ser modificada o alterada de ninguna forma sin previo consentimiento de SZNET, dicha instalación tendrá un valor en $ (pesos chilenos) (cancelado una sola vez) el cual será informado por el personal técnico antes de proceder con la instalación o agendamiento de la misma. Así mismo SZNET se reserva el derecho de suspender el servicio sin derecho a compensación para el suscriptor, si se constata la manipulación o modificación unilateral de esta. además de tener que indemnizar a SZNET, según cláusula 8 del presente contrato.

**3.2.** De forma excepcional según clausula 4.3 el suscriptor podrá utilizar otros dispositivos diferentes a los entregados por SZNET, sin embargo, no se entrega ningún tipo de soporte ni configuración por aquellos equipos, en tal caso la calidad del servicio puede verse afectada.

**3.3.** Solo en caso excepcional, cuando falle el suministro eléctrico por tiempo prolongado, exista un problema de conectividad con nuestro(s) proveedor(es), o en el caso de catástrofes naturales, o hechos no imputables a SZNET, el personal de SZNET realizara todas las gestiones por mantener el servicio, sin embargo, no podremos asegurar la continuidad de este (clausula 7).

## 4. INSTALACIONES Y EQUIPOS

**4.1.** Instalación, conexión, habilitación de servicio: Una vez confirmada la factibilidad de proveer el servicio contratado, el técnico de SZNET determinará la ubicación adecuada de la red y equipamiento(s), previa notificación al suscriptor. El suscriptor pagará por una vez la “tarifa de instalación” del servicio respectivo, vigente a la fecha de su realización.

**4.2.** Cambio de dirección: El suscriptor podrá solicitar cambio de dirección de su(s) servicio(s) dando aviso a SZNET con 30 días de anticipación, plazo dentro del cual SZNET estudiará factibilidad del cambio solicitado. De existir factibilidad, SZNET informará la tarifa que corresponda y el plazo en que podrá llevar a efecto dicho cambio. Los valores a pagar por este concepto, dependen según el tarifado vigente al momento de la mudanza. SZNET no responderá por la imposibilidad técnica de prestar el(los) servicio(s) en la nueva dirección, siendo necesario en este caso, finiquitar el contrato vigente sin derecho a ninguna medida compensatoria al suscriptor.

**4.3.** Suministro de equipamiento técnico: Para la prestación del (los) servicio(s), en consideración a la estrecha vinculación existente entre la calidad de éstos y características técnicas del equipamiento, SZNET suministrará al suscriptor uno o más equipos en comodato o arrendamiento. Todo equipo instalado, es de propiedad de SZNET y su entrega al suscriptor no involucrará transferencia de dominio. Excepcionalmente el suscriptor podrá utilizar equipamiento de su propiedad, en los casos y bajos las condiciones establecidas por SZNET. SZNET podrá suspender los servicios suministrados al suscriptor en caso que éste, sin autorización previa, conecte equipos o sistemas a las instalaciones de SZNET, que afecten el correcto funcionamiento o calidad de los servicios que reciben los demás suscriptores.

**4.4.** Intervenciones Técnicas: La instalación, conexión, configuración e intervención técnica del(los) equipo(s), será determinada y efectuada exclusivamente por SZNET. Las instalaciones que efectúe SZNET serán sobrepuestas o adosadas en el inmueble o domicilio del suscriptor, o en el lugar que el técnico de SZNET determine. En los casos que sean necesarios efectuar perforaciones o modificaciones en losas, paredes y otras formas estructurales del inmueble, podrá ser efectuado por personal de SZNET a costo y entera responsabilidad del Suscriptor. El suscriptor reconoce el pleno y permanente dominio de SZNET sobre materiales utilizados para instalar y conectar el (los) equipo(s), que el suscriptor mantendrá como mero tenedor. SZNET sólo será responsable del funcionamiento técnico de las redes que haya instalado;

en consecuencia, la utilización por su parte de redes preexistentes en el domicilio o materiales distintos de los homologados por SZNET, será de exclusiva responsabilidad del suscriptor. SZNET responderá por los daños que ocurran sobre los bienes del suscriptor durante la instalación del (los) equipo(s) solo cuando pueda imputarse la culpa a su personal autorizado. El suscriptor tendrá un plazo de 20 días contado desde que se produzcan los daños para presentar cualquier reclamo respecto de los trabajos de instalación y conexión realizados por SZNET.

**4.5.** Equipos Adicionales: El suscriptor podrá solicitar la instalación y habilitación de uno o más equipos adicionales, debiendo pagar por ellos una renta mensual de acuerdo a la tarifa vigente.

**4.6.** Actualización o eliminación de equipos: Atendida la natural evolución tecnológica y operacional de los servicios, SZNET podrá cambiar o simplemente eliminar el uso de uno o varios de los equipos utilizados. El cambio de equipamiento, consisten en la actualización de uno o más modelos, o derechamente la sustitución del equipamiento y/o tecnología que SZNET utilice para prestar sus servicios.

**4.7.** Uso y conservación de equipos: SZNET declara que el (los) equipo(s) suministrado(s) al suscriptor se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. El suscriptor deberá utilizar el(los) equipo(s) suministrado(s) por SZNET en comodato o arrendamiento, con estricta sujeción a las instrucciones impartidas por SZNET. SZNET no se responsabilizará por daños y perjuicios, directos o indirectos, previstos o imprevistos, que el uso incorrecto o inapropiado del (los) equipo(s) causen en la persona y bienes del suscriptor o en tercero, correspondiendo esta responsabilidad al suscriptor. Queda prohibido al suscriptor subarrendar o prestar el (los) equipo(s) de los que sea arrendatario o comodatario. El suscriptor no podrá modificar o alterar el (los) equipo(s) o sus componentes, así como la configuración y/o software. La infracción de las prohibiciones precedentes facultará a SZNET a dar término inmediato al contrato. La no utilización del (los) equipo(s) durante toda o parte de la vigencia del contrato, no eximirá al suscriptor del pago de la renta mensual convenida por el (los) mismo(s), si la hubiera, y en ningún caso le eximirá del pago de la tarifa del (los) servicio(s).

**4.8.** Inspección de equipos: El suscriptor permitirá el acceso a SZNET, sus agentes, dependientes o personas designadas al efecto, a fin de inspeccionar y/o auditar las instalaciones, redes y equipo(s) en el inmueble en que se hayan habilitado, en días y horas apropiadas para ello. La negativa a permitir este ingreso facultará a SZNET para suspender el suministro del (los) servicio(s) de manera inmediata.

**4.9.** Desperfectos: En caso de desperfecto del (los) servicio(s), el suscriptor deberá comunicarlo de inmediato a SZNET, quien aplicará las medidas de solución que correspondan y que sean técnicamente factibles. Toda reparación o visita técnica al interior del domicilio puede implicar un cobro adicional, salvo que el desperfecto sea responsabilidad de SZNET.

**4.10.** Restitución de equipos: El suscriptor se obliga a entregar, al término del contrato, el (los) equipo(s) suministrados por SZNET en comodato o arrendamiento, en el mismo estado en que lo(s) recibió de SZNET, considerándose el desgaste producido por el uso normal o legítimo de (los) mismo(s). El suscriptor queda obligado al cuidado del (los) equipo(s) con la máxima diligencia posible, por lo que responderá de todo daño o perdida que lo(s) afecte(n), aun cuando estos sobrevengan por hurto o robo, caso fortuito o fuerza

mayor. El valor de reposición de (los) equipo(s) se pacta en 3.8 UF (tres coma ocho unidades de fomento), debidamente reajustado según lo dispuesto en esta CGC. Una vez que SZNET tome conocimiento del daño o la pérdida del equipamiento cobrará su valor de reposición, incluyendo el cargo correspondiente a la cuenta del suscriptor. En caso de mora y que el suscriptor no devuelva el (los) equipo(s) dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha en que hubiera concurrido personal autorizado de SZNET a recoger tal(es) equipo(s), SZNET cobrará el valor de reposición junto con las multas e indemnizaciones que fueren procedentes, caso en el cual el suscriptor podrá eximirse del pago del valor de reposición del (los) equipo(s) siempre que se comunique con el personal de SZNET y los devuelva en el mismo estado que lo(s) recibió.

**4.11.** Acciones de terceros: En caso que un tercero en cualquier tipo de procedimiento (contencioso o no contencioso), lleve adelante una ejecución contra el suscriptor o cualquiera terceros notificados en el domicilio, y/o pretenda practicar embargo, caución, garantía o pida medidas precautorias que afecten el (los) equipo(s) entregados al suscriptor en arriendo o comodato, éste se obliga a dar inmediato aviso a SZNET de dichas acciones y a ejercer, a su propia cuenta y cargo, cuantas reclamaciones y acciones fueren procedentes para acreditar el dominio de SZNET sobre el (los) equipo(s). El suscriptor reembolsará a SZNET los gastos que éste efectúe por sus actuaciones procesales ante los órganos que procedan, cuando aquél no haya cumplido a cabalidad con las obligaciones descritas en esta cláusula.
**4.12.** Garantía: SZNET garantiza el buen funcionamiento del (los) equipo(s) adquirido(s) por el suscriptor a SZNET en virtud del contrato en un acto posterior, considerando condiciones de uso correcto y normal del (los) equipo(s). Para hacer efectiva la garantía, el suscriptor debe comunicar a SZNET el (los) equipo(s) defectuoso(s), el (los) que SZNET procederá a cambiar o reparar en forma gratuita, en el menor tiempo posible. Esta garantía no podrá hacerse efectiva en caso de encontrarse el suscriptor en mora de cumplir con sus obligaciones emanadas del contrato.

## 5. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN

**5.1.** Se entenderá que la información que entrega SZNET (ej.: tarifas vigentes) ha sido informada y es publica, se encuentra disponible en www.sznet.cl y/o por los medios de comunicaciones que SZNET disponga.

## 6. PAGOS DE SERVICIO

**6.1.** Obligación de pago: Como contrapartida de la prestación del (los) servicio(s), el suscriptor deberá pagar a SZNET la renta mensual y/o las demás tarifas vigentes e informadas por SZNET a la fecha del inicio del suministro del (los) servicio(s), que correspondan al plan comercial aplicable al suscriptor. Las rentas mensuales y tarifas deberán pagarse por mes vencido, salvo que se indique lo contrario en el plan

comercial o de cobros variables como tarifas por mora, intereses, cortes y reposición, etc. los cuáles serán cargados en la cuenta del periodo de facturación siguiente.

**6.2.** Fecha y lugar de pago: El suscriptor deberá pagar las tarifas hasta antes de la fecha de vencimiento de la cuenta en que se cobren. El pago se efectuará en los lugares que SZNET habilite para tal efecto.

**6.3.** Incremento de tarifas: SZNET podrá incrementar sus tarifas, comunicando de forma pública, con 30 días de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las nuevas tarifas. En caso que el Suscriptor no se conforme con las nuevas tarifas, podrá desistirse del contrato.

**6.4.** Corte de suministro por no pago: El no pago oportuno de una cuenta dentro del plazo señalado en la misma, facultará a SZNET para realizar el corte de suministro del(los) servicio(s), de manera automática y sin necesidad de declaración alguna, a partir del 2do día corrido al día del vencimiento de la cuenta del suscriptor del servicio(s). Para el segmento hogar se considera el 5to día del mes como plazo máximo para la cancelación del servicio(s) contratado, a su vez SZNET enviara recordatorios de pago y avisos para recordar al suscriptor su fecha de vencimiento y corte del servicio(s). El Suscriptor podrá solicitar a SZNET cambios en la fecha de facturación de su servicio(s) con al menos 30 días de anticipación. Se dará como acogida la solicitud siempre y cuando el suscriptor la realice en el tiempo señalado y por los canales disponibles por SZNET. El plazo para esta solicitud y su ejecución una vez recibida es de 48 hrs hábiles lo cual excluye días domingos y festivos.

**6.5.** Pagos atrasados: El simple retardo en el pago del servicio constituirá mora al suscriptor, devengándose el interés corriente hasta la fecha del pago íntegro de la deuda, sin perjuicio, de los gastos de cobranza, de acuerdo a las tarifas establecidas por SZNET.

**6.6.** Reposición servicio(s): Una vez que el suscriptor ha cancelado su deuda y confirmado el pago en www.sznet.cl, el servicio se repondrá de forma automática una vez que el pago ha sido aprobado, SZNET se reserva el derecho de elegir la disponibilidad horaria para aprobar dichos pagos, considerándose un tiempo máximo de 24 horas hábiles.

**6.7.** Término por mora: El Contrato terminará de manera automática y sin necesidad de declaración alguna, en caso que transcurran 60 días, desde su último cobro, en que el suscriptor no haya pagado la deuda. No obstante, el Suscriptor podrá solicitar nuevamente la contratación del(los) servicio(s) que hubieran terminado, previo pago de todos los valores adeudados, sus reajustes, intereses, gastos de cobranza y costo de reconexión.

**6.8.** Pago completo: El pago de las tarifas cobradas al suscriptor será siempre completo, aun cuando el suscriptor no utilice el(los) servicio(s) o bien esté desocupado el domicilio habilitado para su suministro, por eso, el suscriptor será responsable por el uso del(los) servicio(s) y el pago de las tarifas que ello genere en favor de SZNET, ya sea que dicho uso se efectúe directamente por el suscriptor o por terceros. No habrá excepciones a la presente clausula.

**6.9.** Factura electrónica y Boleta de servicio: El Suscriptor autoriza a SZNET para que emita la cuenta y efectúe el cobro de los servicios contratados mediante el sistema de facturación electrónica o boleta de servicio, dependiendo del caso.

## 7. RESPONSABILIDAD DE SZNET

**7.1.** El (los) servicio(s) suministrado(s) pueden verse afectado por suspensiones o interrupciones, totales o parciales, por actos o hechos no imputables a SZNET (ej.: fallas en suministro eléctrico, Cortes de Fibra Óptica, accidentes, Etc.) que se originen por caso fortuito o fuerza mayor.

**7.2.** SZNET mantiene plazos definidos para todo cliente que mantiene un servicio del segmento “Hogar” los cuales una vez recepcionado el ticket y/o reclamo por los canales que SZNET mantiene disponibles para este cometido (Call Center 2 3210 2016, WhatsApp, Correo de Soporte, Oficina de atención) tendrá la obligación de reponer los servicios en un plazo máximo de 24 hrs hábiles sobre hechos atribuibles directamente a SZNET y que tengan directa relación con una falla puntual del cliente. Los plazos descritos no aplicaran bajo ningún caso sobre hechos NO atribuibles a SZNET. En donde SZNET realizara los mayores esfuerzos por reponer el o los servicios en el menor tiempo posible.

**7.3.** SZNET está obligado a reponer el o los servicios “Hogar” afectados por causas ajenas y no imputables a SZNET lo que origine un incidente masivo y/o sectorial (definidos en el punto 4 de las CGC del contrato de prestación de servicios) en un plazo máximo de 48 hrs hábiles y no podrá bajo ningún caso realizar cobros a los usuarios afectados por este incidente en lo cual se entiende que es deber de SZNET la reparación, mantención y/o solución de problemáticas del servicio que se encuentren fuera del o los inmuebles de los usuarios. (franja fiscal, suelo municipal, vía publica).

**7.4.** Asimismo, SZNET no será responsable de interrupciones, suspensiones y en general cualquier situación que afecte la calidad del(los) servicio(s), y que sea consecuencia de intervenciones no autorizadas por el suscriptor o cualquier otra persona en su domicilio, de equipos no suministrados o autorizados por SZNET lo cual se determine como manipulación y/o intervención no autorizada.

## 8. CONEXIONES, USOS Y EXTENSIONES ILICITAS, OTROS DELITOS

**8.1.** Conexión Ilegal de terceros: El Suscriptor se obliga a no tolerar ni amparar conexión ilegal alguna ni el uso y/o recepción no autorizado o abusivo de los servicios, realizados en o desde las instalaciones bajo su tenencia, y a dar aviso inmediato a SZNET de cualquier conexión ilegal de que tenga noticia. El incumplimiento de esta obligación facultará a SZNET para dar término inmediato al contrato. El suscriptor

declara conocer que la intercepción, interferencia o interrupción maliciosa del(los) servicio(s) está penada como delito con pena de presidio en la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

**8.2.** Protección equipos y servicios: Adicionalmente, queda prohibido al suscriptor romper los sellos y mecanismos de protección de los equipos; neutralizar, eludir o burlar las medidas físicas, informáticas y/o electrónicas de identificación de usuario y/o de bloqueo o codificación del acceso a los servicios; como asimismo interceptar, interrumpir o interferir los servicios. Estas acciones están sancionadas por la legislación vigente. Sin perjuicio de las acciones penales e indemnizatorias civiles que correspondan, las acciones prohibidas en este párrafo serán sancionados con una multa.

**8.3.** Vigencia Obligaciones: La infracción a cualquiera de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente cláusula 8 facultará a SZNET a dar término inmediato al contrato, proceder a la desconexión y retiro de los equipos e instalaciones y perseguir todas las responsabilidades que correspondan, civiles y/o criminales, directas e indirectas, por los actos cometidos. Además, por el incumplimiento de cualquiera de los ítems señalados en la cláusula 8, el suscriptor será sancionado con una multa equivalente a 6 UF (seis unidades de fomento) al valor que ésta tenga al día de pago efectivo, que se cargará en su cuenta del mes siguiente. Adicionalmente, se entenderá que las obligaciones establecidas en esta cláusula mantienen plenamente su vigencia, aún después de terminado el contrato.

## 9. SERVICIO DE INTERNET

**9.1.** Características del servicio: El servicio de Internet se prestará con las características técnicas y operativas que considere el Plan Comercial contratado por el Suscriptor. El Suscriptor conoce que Internet es un conjunto de redes, equipos y sistemas de distintos proveedores y usuarios, que puede estar sujeta a congestión o indisponibilidad en uno o más de sus segmentos o componentes, algunos de los cuales no son controlados por SZNET. En virtud del servicio de Internet, SZNET sólo provee la conexión local, sin que pueda determinar el desempeño alcanzado por cada sesión de acceso a Internet. La denominación comercial de los planes alude generalmente a los niveles máximos que podrá alcanzar el servicio en el parámetro respectivo sin constituir una garantía del rendimiento efectivo que alcanzará cada conexión. Tales parámetros máximos de cada Plan Comercial, se refieren a la conexión entre el Suscriptor y SZNET.

**9.2.** Equipamiento del suscriptor: Para el suministro de este servicio, el suscriptor deberá contar, bajo su responsabilidad, con uno o más computadores, según la modalidad con que contrate el servicio, que cumpla(n) con los requisitos técnicos necesarios para su suministro (compatibilidad, tarjeta de red, capacidad de memorias, etc.), lo que será determinado exclusivamente por los técnicos calificados de SZNET.

**9.3.** No Responsabilidad de SZNET por Instalación: SZNET no asumirá responsabilidad alguna por fallas, desperfectos ni daños que, directa o indirectamente, pudieran causarse en el funcionamiento del computador o en cualquiera de sus componentes, ni por la pérdida y/o daños que pudieran sufrir los

archivos y programas del mismo. Por ello, el suscriptor será responsable de mantener respaldos y/o copias de todos sus archivos y programas.

**9.4.** Administración de la red y Modificaciones tecnológicas: SZNET podrá aplicar políticas de administración eficiente de su red y del tráfico cursado por la misma, con la finalidad de resguardar el funcionamiento de la red, de establecer medidas de seguridad en favor de los usuarios, para alcanzar un mejor estándar de servicio para la generalidad de los suscriptores del servicio de Internet. SZNET se reserva el derecho de ejecutar mejoras o "upgrade" tecnológicos en el servicio de Internet, para cuyos efectos el suscriptor autoriza desde ya a SZNET para acceder al domicilio en que se encuentren instalados los equipos.

**9.5.** Responsabilidad del suscriptor: En el uso de este servicio, el suscriptor será exclusivamente responsable de cualquier daño, directo o indirecto, que cause a SZNET y/o terceros; así como de las eventuales infracciones legales en que incurra, eximiendo a SZNET de cualquier responsabilidad a este respecto. El suscriptor estará especialmente obligado a:

I) Utilizar el Servicio de Internet en conformidad con las leyes, el orden público, las buenas costumbres, el contrato y la CGC. Absteniéndose de infringir la normativa sobre propiedad intelectual o industrial y/o afectar la privacidad de terceros; II) Abstenerse de interferir, interceptar o interrumpir las comunicaciones sobre Internet que realicen otros usuarios, y abstenerse de realizar acciones que puedan dañar, entorpecer, sobrecargar, deteriorar o impedir el servicio ofrecido y/o la normal utilización de dicho servicio por parte de los demás suscriptores; III) Abstenerse de realizar acciones que involucren una transmisión de datos excesiva en forma continuada, que se aparte del uso normal y razonable de los servicios.

**9.6.** Servicios adicionales al servicio de Internet: El Suscriptor podrá requerir servicios adicionales tales como, por ejemplo, cambio de ubicación de equipos, habilitación de nuevos equipos y otras prestaciones distintas del servicio de Internet, por los que, de estar disponibles, deberá pagar la tarifa mensual vigente e informada por SZNET en la fecha en que se solicite el respectivo servicio.

## 10. CESIÓN DE DERECHOS

**10.1.** Se prohíbe al suscriptor ceder los derechos emanados de este contrato y sus CGC, a cualquier título y en cualquier forma, sin previa autorización escrita o electrónica de SZNET. En caso de autorizarse la cesión, el nuevo suscriptor asumirá todas las obligaciones pendientes del suscriptor que cede sus derechos.

## 11. AUTORIZACIONES Y MANDATO

Mediante el presente instrumento, el suscriptor individualizado en el Contrato:

**11.1.** Autoriza a personas mayores de 18 años que se encuentren en su domicilio para aprobar, en su representación, la instalación y conexión material del(los) servicio(s), por personal técnico especializado de SZNET.

**11.2.** El Suscriptor autoriza a SZNET para que comunique al SICOM (sistema de morosidades y protestos DICOM) o a otros organismos, sistemas o bases de similar naturaleza, la mora en el pago de la cuenta SZNET y el estado de cumplimiento de las obligaciones del Contrato.

**11.3.** El Suscriptor reconoce que SZNET podría estar obligada a entregar sus datos personales a causa de solicitudes de la autoridad competente.

**11.4.** El Suscriptor acepta la(s) cláusulas y disposiciones contenidas en este contrato de prestación de servicios y sus "CGC" respectivas y declara que firma en validación de su conformidad sin presiones ni desconocimientos de la o las materias detalladas en el mismo. Por tratarse de un servicio se dispone del formulario de atención clientes (FAC) en el cual se detallan los servicios y trabajos contratados por el Suscriptor, formulario que está ligado íntegramente al presente contrato de prestación de servicios y sus CGC en el cual el Suscriptor firma su adhesión y conformidad sobre los servicios contratados y sus modalidades técnicas y comerciales.

## 12. CESIÓN DEL SERVICIO

**12.1.** El suscriptor autoriza a SZNET a ceder dicho servicio y cartera de clientes a una empresa tercera.

## 13. DOMICILIO Y TRIBUNAL COMPETENTE

**13.1.** Para los efectos del contrato de prestación de servicios y de su CGC, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna en que se preste(n) el(los) servicio(s) y se someten a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios de justicia ahí competentes.

## 14. INDIVIDUALIZACIÓN

| | |
|---|---|
| **NOMBRE DEL TITULAR:** | |
| **RUT:** | |
| **FECHA:** | |
| **DOMICILIO:** | |
| **PLAN A CONTRATAR:** | |
| **COSTO DE INSTALACIÓN:** | |

_____ _____

CLIENTE (A)
(Nombre, Firma)

SZNET LIMITADA