

Cmet FLEX

NORMAS GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS CMETFLEX

Estas Normas Generales del Contrato de Prestación de Servicios, en adelante NGCPS, son parte integrante del Contrato de Prestación de Servicios, en adelante "el contrato", que se ha celebrado entre El Cliente de *Cmetflex* y la sociedad Complejo Manufacturero De Equipos Telefonicos S.A.C.I., en adelante CMET, RUT N°85.783.800-9, al momento de efectuar las recargas de telecomunicaciones *CmetFlex*. Estas "NGCPS" contienen todas las normas de aplicación general a los servicios que el Cliente contrata, al momento de adquirir los servicios *CmetFlex*.

PRIMERO: Antecedentes y definiciones.-

A).- La empresa CMET ha decidido comercializar un nuevo sistema de telecomunicaciones denominado "*CmetFlex*" el cual da al cliente la posibilidad de obtener a bajo precio servicio telefónico, de televisión por cable y de internet, si así lo deseara, a través de recargas ya sea del plan base *CmetFlex* o de recargas adicionales de servicios.

B).- Los términos utilizados en las presentes NGCPS se entienden como se señala a continuación:

i).- *Cliente*.- Adquirente del Sistema *CmetFlex* que posteriormente designa su domicilio para la instalación del mismo.

ii).- *Distribuidor Local*: Comerciante que distribuye en sus dependencias el sistema *CmetFlex*.

iii).- *Plan Base*.- Carga que habilita a recibir por 30 días corridos los servicios de Correo Internet *CmetFlex*, Telefonía Fija *CmetFlex* y TV Cable *CmetFlex*. Además, es el pre-requisito para que operen las *recargas* adicionales.

iv).- *Recarga*: Operación que se compone de uno o varios actos y que tiene por fin la adquisición por un tiempo determinado de uno o varios de los servicios ofrecidos por el sistema *CmetFlex* sea de telefonía fija, televisión por cable o internet, previo pago de la tarifa señalada por CMET.

SEGUNDO: Presupuesto de funcionamiento.- Será necesario para recibir los servicios de telecomunicaciones *CmetFlex* que el Cliente posea los Equipos de Telecomunicaciones necesarios para recibirlos y que esté inscrito previamente como Cliente Cmet.

TERCERO: Servicios.- *CmetFlex* le da la opción al Cliente de recibir en el domicilio en que este haya instalado los Equipos de Telecomunicaciones necesarios, previo diagnóstico de factibilidad técnica, los servicios de Telefonía fija, TV cable y Correo Internet *CmetFlex*, todos los cuales serán suministrados una vez que se verifiquen las condiciones y supuestos que CMET le ha señalado.

CUARTO: Habilitación de los servicios.- Los servicios de Telefonía fija, TV cable y Correo Internet se habilitarán una vez efectuadas las labores de instalación, encargadas por el Cliente, seguido de las conexiones entre el domicilio de instalación señalado por el Cliente y la red de CMET para finalmente, habilitar los servicios. Además, si los servicios prestados al Cliente se suministran a través de cables que cruzan por propiedades de terceros, la permanencia y prestación de los

servicios quedan sujetos a la condición de que dichos terceros concedan y mantengan los permisos y autorizaciones pertinentes.

QUINTO: Condiciones.- Es esencial para el funcionamiento de los servicios *CmetFlex* que el Cliente:

- i).- Posea los Equipos de Telecomunicaciones necesarios para recibir *CmetFlex*.
- ii).- Estar inscrito en la base de datos de CMET llamando al número que al efecto le señale El Distribuidor Local.
- iii).- Tener cargado el plan base *CmetFlex* inicial o los siguientes, según sea el caso.

Además, es indispensable que el domicilio en que se prestarán los servicios cuente con factibilidad técnica, encontrándose en el área de cobertura que CMET disponga al efecto.

SEXTO: Recarga de los servicios.- El Cliente deberá efectuar la carga del plan base o las recargas adicionales de los servicios *CmetFlex* en los lugares autorizados al efecto o en el Distribuidor Local autorizado para ello por Cmet. El *plan base CmetFlex* tendrá una vigencia de 30 días y habilitará a recibir los servicios de Telefonía fija, TV cable y Correo Internet en su modalidad *plan base*. Una vez efectuada dicha carga, El Cliente podrá elegir adicionar a dicho *plan base* una o más de todas las alternativas de recarga que *CmetFlex* ofrecerá mes a mes a sus clientes, pagando el valor de dichas recargas según la escala señalada y debidamente publicitada por el Distribuidor Local.

SEPTIMO: Condiciones Generales de Servicio de TV Cable CmetFlex.-

- 1.- Una vez efectuadas las instalaciones respectivas y establecidas las conexiones a la red CMET, el Cliente se encontrará en condiciones de recibir el servicio de TV Cable *CmetFlex*, lo que se verificará cuando efectúe las cargas o recargas del plan base o adicionales, si fuere el caso.
- 2.- El Servicio de TV Cable *CmetFlex* será factible de recibir sólo en los Equipos de Telecomunicaciones compatibles con *CmetFlex*.
- 3.- El adecuado uso de los canales y programación que TV Cable *CmetFlex* pueda proporcionar para mayores de 18 años será de exclusiva responsabilidad del Cliente.
- 4.- Los canales ofrecidos que componen TV Cable *CmetFlex* se encuentran sujetos a variaciones provenientes de caso fortuito, fuerza mayor, por quiebra, término de giro o ausencia del proveedor de contenido, entre otras causas ajustándose a ello y garantizando al Cliente la posibilidad de recargar los canales deseados dentro la oferta que de ellos se efectúe mensualmente.
- 5.- El servicio de TV Cable *CmetFlex* se suministrará al Domicilio que haya designado El Cliente con las limitantes geográficas ya señaladas en Cláusula Tercera, con el fin único y exclusivo de que este pueda usarlo de manera personal y familiar, sin obtener ningún tipo de ganancias o prebendas por ello. Además, el Cliente declara conocer que la grabación, ejecución, comunicación pública, reproducción y/o retransmisión sea total o parcial de la programación transmitida por CMET a través de TV Cable *CmetFlex* en virtud de los Servicios de Televisión, se encuentra prohibida por la legislación vigente, pudiendo ser sancionado conforme a ella. Asimismo, declara que cualquier daño o perjuicio que se ocasionare a CMET o a terceros y que se deriven de una conducta será de su plena y exclusiva responsabilidad e indemnizará a CMET o al tercero respectivo en caso

de producir daños por sus hechos o actos.

OCTAVO: Condiciones Generales Correo Internet CmetFlex.-

1.- Una vez efectuadas las instalaciones respectivas y establecidas las conexiones a la red CMET, el Cliente se encontrará en condiciones de recibir el servicio de *Correo Internet CmetFlex*, lo que se verificará cuando efectúe las cargas o recargas del plan base o adicionales, si fuere el caso.

2.- El Servicio de Correo Internet *CmetFlex* será factible de recibirse sólo en los Equipos de Telecomunicaciones compatibles con *CmetFlex*.

3.- El Cliente declara conocer que internet es un conjunto de redes, equipos y diferentes sistemas de distintos proveedores que confluyen, por lo mismo es posible enfrentar congestión o indisponibilidad en uno o más de sus componentes, que no dependen de CMET. Asimismo declara conocer las obligaciones legales y consecuencias jurídicas que implica la utilización de Internet. En razón de lo expuesto, el Cliente libera y exime expresamente a CMET y a todos sus proveedores de acceso a la red, de cualquier responsabilidad directa o indirecta presente o futura que pudiere ocurrir a causa o consecuencia de infracciones las Leyes vigentes, en especial a las Leyes de Propiedad Intelectual N° 17.336, y de Propiedad Industrial N° 19.039 y sus respectivas modificaciones, como asimismo, a los Tratados, acuerdos o convenciones Internacionales sobre éstas u otras materias que Chile haya suscrito y reconocido como ley de la República. La exención de responsabilidad de CMET comprende cualquiera acción(es) u omisión(es) contraria a Derecho, por parte del cliente o terceros, respecto las cuales CMET y sus proveedores carecen de autoridad o facultad legal para impedir que causen daños o perjuicios a usuarios de la red.

4.- El Cliente está obligado a utilizar en forma responsable los recursos de internet, evitando causar daño o perjuicio a los datos de otros usuarios, de CMET o de otros proveedores, ya sea mediante el uso indebido o malicioso de la información obtenida, efectuando accesos ilegales o a redes no autorizadas, mediante virus, uso de información privada, o cualquiera otra vía dañina. Además, el Cliente no podrá publicar en sus servidores o en los servidores de CMET información o páginas de carácter pornográfico, erótico o de violencia manifiesta. CMET no tiene responsabilidad alguna respecto a la calidad de la información obtenida a través de la red de internet, como tampoco le cabe responsabilidad por los daños o perjuicios que pudiesen resultar de la utilización de la misma, ya sea en relación a los datos del Cliente o a cualquier otra materia. CMET no asume responsabilidad alguna sobre lo que el Cliente baje de la red o de los servicios provistos por ella, como asimismo de la utilización de la información que el propio Cliente pudiera colocar o transmitir en la red. CMET tampoco asume responsabilidad respecto de las siguientes situaciones: i) calidad de la información que se obtenga a través de la red; ii) daños o perjuicios que pudieren resultar de la utilización de la red; iii) daños que pudieren ocurrir a los datos del Cliente, salvo que la pérdida o daño de información en medios magnéticos y/o de respaldo que utilice el Cliente, se origine o derive a consecuencia directa e inequívoca de la prestación de los servicios proporcionados por CMET.

5.- La instalación, operación y conexión de los servicios del Sistema *CmetFlex* serán realizadas únicamente por personal debidamente identificado al efecto, quienes serán los únicos autorizados para conectar el Sistema *CmetFlex*. Para ello, el Cliente les permitirá el acceso al domicilio señalado, obligándose y siendo de su responsabilidad el estar presente durante todo el tiempo que dicho personal

permanezca en su domicilio, con el objeto de cuidar de los bienes de su propiedad existentes en el lugar, así como para verificar y recibir conforme el o los servicios conectados o su mantención. Por medio del presente acto, el Cliente manifiesta su expresa renuncia a toda acción civil en contra de CMET, por daños y/o perjuicios causados por eventuales acciones que pudieran imputársele a dicho personal, eximiendo expresamente a CMET, de toda responsabilidad por conductas fuera de las encomendadas cuando realicen su trabajo sin supervisión del Cliente.

6.- La velocidad de navegación será la contratada ya sea por el plan base *CmetFlex* o por la recarga que corresponda, según sea el caso, teniendo en consideración que disminuirá en un 50% tratándose de banda ancha internacional.

NOVENO: Condiciones Generales Telefonía Fija CmetFlex.-

1.- Una vez efectuadas las instalaciones respectivas y establecidas las conexiones a la red CMET, el Cliente se encontrará en condiciones de recibir el servicio de *Telefonía Fija CmetFlex*, lo que se verificará cuando efectúe las cargas o recargas del plan base o adicionales, si fuere el caso.

2.- El Servicio de Telefonía Fija *CmetFlex* será factible de ser suministrado sólo en los equipos de Telecomunicaciones compatibles con el Sistema *CmetFlex*.

3.- El Cliente recibirá ya sea por la carga del plan base *CmetFlex* o por las recargas adicionales de telefonía, según sea el caso, un monto en pesos que equivaldrá a la cantidad de minutos que se señala en la publicidad al efecto. Dicho monto equivaldrá a ciertos minutos de telefonía fija, considerando como parámetro el valor del servicio de telefonía local (SLM) que CMET señala en su página web. En caso que El Cliente consuma el monto de dinero fijo, equivalente a una cantidad variable de minutos según sea el servicio telefónico usado, asignado en el plan base *CmetFlex* o una vez se haya terminado la recarga adicional efectuada, según sea el caso, dispondrá del servicio de entrada de llamadas hasta por 7 días luego de terminado su saldo, no pudiendo recuperar el servicio de salida de llamadas, sino hasta que efectúe una recarga adicional o cargue el siguiente plan base *CmetFlex*. El monto fijo de dinero, equivalente a servicio de telefonía asignado en el plan base *CmetFlex*, así como las recargas de telefonía, incluyen sólo las prestaciones por tráfico por el servicio de telefonía local (SLM), el servicio de conexión a teléfonos móviles se entiende incluido y su costo se descontará conforme corresponda a los valores determinados por CMET en su página web. El resto de los servicios solicitados, utilizados o aceptados por el Cliente serán descontados del saldo de telefonía que incluya el plan base *CmetFlex* o que se haya recargado según sea el caso conforme ya se ha señalado. Se excluye el servicio de larga distancia internacional.

4.- CMET se obliga a otorgar el servicio de telefonía, declarando que a su respecto se rige, en lo pertinente, por la Ley General de Telecomunicaciones, N° 18.168 y sus modificaciones posteriores y por el Reglamento del Servicio Público Telefónico.

5.- El servicio de Telefonía Fija *CmetFlex* cuenta con asistencia de operadoras cuyo objeto es atender las consultas del Cliente, el valor de dicho servicio se descontará por cada llamada realizada al efecto, conforme la tarifa fijada por CMET para cada nivel de atención.

6.- Dentro de los servicios especiales, el Cliente tendrá acceso gratuito exclusivamente a los niveles de emergencia 13X, 14X y 10X, en este último caso se exceptúa únicamente el nivel 103, el cual tendrá el cargo según el valor determinado por la normativa tarifaria vigente de CMET.

7.- Tratándose del servicio de Telefonía Fija *CmetFlex*, el Cliente hará uso del

servicio de telefonía local (SLM) y demás servicios que usare hasta cubrir el monto del plan base *CmetFlex* destinado a Telefonía fija.

DÉCIMO: Visitas técnicas.- Ante la existencia de desperfectos técnicos el Cliente deberá comunicarse al teléfono 6002550104, desde teléfonos de red fija y al 02-2550104 desde celulares. El costo de dicha visita y arreglo, si fuese el caso, lo asumirá el Cliente conforme a los valores que CMET comunica en su página web, si fuese a causa atribuible a su mal uso o desperfectos técnicos de los equipos. Si por el contrario, el mal funcionamiento se debiese a causa atribuible a CMET la visita y arreglo será sin costo para el Cliente.

DÉCIMO PRIMERO: Responsabilidad.- CMET no será responsable por hechos o actos que pudieren paralizar, impedir, interrumpir o suspender uno o más de los servicios descritos en la cláusula tercera de las presentes NGCPS, que no le sean imputables, ya sea que el o ellos provengan de actos o hechos del Suscriptor, de terceros ajenos a CMET o de otros no autorizados por este, o sea que el o ellos se originaren en caso fortuito o fuerza mayor. Asimismo, CMET no será responsable de alguna interrupción, suspensión o en general cualquiera otra situación que afecte la calidad del o los servicios factibles de ser suministrados y que a su vez sea a causa de intervenciones no autorizadas en las líneas, o de la utilización por El Cliente o cualquier otra persona en su domicilio o fuera de este, de equipos no Autorizados por CMET.

DÉCIMO SEGUNDO: Autorización especial.- El Cliente autoriza en este acto el tendido de cables desde y hacia el domicilio de instalación del Servicio *CmetFlex* y concede permiso para usar el espacio aéreo para estos fines. Asimismo, no podrá oponerse a la ejecución de los trabajos de mantenimiento o revisión del servicio *CmetFlex* en el domicilio designado para la instalación y prestará su autorización y toda su colaboración para la realización de dichos trabajos. Si su domicilio forma parte de un inmueble en copropiedad, el Cliente se obliga a concurrir con su consentimiento para que la comunidad o copropietarios, según sea el caso, concedan las facilidades y los permisos necesarios para realizar las inspecciones, relevamiento de conexiones y desconexiones que sean procedentes.

DÉCIMO TERCERO: El Cliente declara conocer y aceptar todas las condiciones establecidas en el contrato y estas NGCPS *CmetFlex* cuyo contenido se encuentra disponible en WWW.CMET.CL bajo el nombre de **Normas Generales Del Contrato De Prestación De Servicios *Cmetflex***.

DÉCIMO CUARTO: Para todos los efectos legales de estas "NGCPS" y del Contrato, las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad donde se prestan el o los servicios prestados al Cliente se sometiendo a la jurisdicción de los tribunales competentes de dicha comuna y ciudad.

**Gerente General
CMET S.A.C.I.
RUT: 85.783.800-9**