



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. PERÍODO DE VIGENCIA:

- a. El contrato de servicios firmado a contar de la recepción de la instalación/activación y/o habilitación del servicio por el suscriptor del servicio tiene como vigencia un plazo de 12 meses, renovándose automáticamente al día siguiente de su expiración, salvo que CAPA 2 LIMITADA decida poner fin al contrato dando aviso de manera anticipada con un plazo mínimo de 30 días respecto de la fecha de vencimiento. Las condiciones están contenidas en este documento de uso, publicadas en www.capa2.cl
- b. CAPA 2 LIMITADA podrá suspender la prestación de los servicios en los casos debidamente acreditados de infracción del suscriptor indicados en el reverso del contrato de servicios (morosidad) o en los casos en que el departamento técnico del área de operaciones informe la baja de los servicios bajo la imposibilidad de continuidad en la prestación de servicio por motivos de fuerza mayor (pérdida y caída de redes, deterioro, robo o daño intencionado de terceros, hechos imputables a delitos, condiciones geográficas o externas, entre otras.) siempre y cuando todas las causas anteriores sean válidamente aceptadas por el ente intermediario SUBTEL.

2. SERVICIO DE TELEVISIÓN

- a. El Servicio de televisión consiste en un suministro de una parrilla programática de canales que varía en el transcurso del tiempo de acuerdo a las necesidades de actualización, diseño o reprogramación de la oferta comercial, determinada por las negociaciones con el proveedor.
- b. Capa 2 Limitada informa; que todos los canales asociados a su parrilla programática tienen las condiciones de “variables” esto significa que pueden ser modificados y reemplazados unilateralmente por señales de similar edición.
- c. Al producirse algún tipo de alteración o cambio; esta será informada a través de www.capa2.cl teniendo como período máximo de entrega de información 30 días hábiles en la plataforma. Se dará por entendido www.capa2.cl como medio oficial de comunicación a clientes.



- d. El cliente podrá dar de baja el servicio asociado a la televisión sin costo alguno por motivo tal de cambio, cancelando solo lo consumido a la fecha de la baja de los servicios. En caso de no existir tal baja o pronunciamiento por parte del suscriptor (por escrito, a través de un correo a contacto@capa2.cl); se dará por entendido la aceptación de la parrilla única de transmisión de canales aplicando el ajuste informado por Capa 2 Limitada.

3. SERVICIO DE INTERNET

- a. Consiste en el suministro del medio de acceso, enrutamiento y transporte de datos desde el domicilio hasta un punto de intercambio de tráfico conectado a internet.
- b. El uso de este servicio comprende un plan de uso residencial, en caso que amerite un uso diferente se considera un plan especial denominado “plan dedicado” con costo asociado y mensualidad diferente a un plan normal, valores variables previa cotización plan empresa.
- c. El servicio de acceso a internet no ha sido diseñado con el fin de ser compartido en uso público o de forma abierta y masiva, sino para uso residencial y no comercial o lucrativo.
- d. En acuerdo a la velocidad contratada por el suscriptor individualizado en el contrato, se informa que el servicio por su naturaleza intrínseca podrá sufrir variaciones denominadas como normales por períodos donde exista un mayor tráfico o cuando el uso que se le dé, exceda el uso para el cual fue creado (capacidad). En caso de existir variaciones identificables por el suscriptor, será éste quien deba informar a la empresa por alguno de los medios de contacto disponible y poner en alerta a la empresa individualizada como Capa 2 Limitada con el fin de realizar la revisión y el debido soporte técnico correspondiente. Será de exclusiva responsabilidad de la empresa informar los pasos a seguir.

4. SERVICIOS ADICIONALES

- a. Corresponde al cobro por los servicios adicionales solicitados por el suscriptor, señales adicionales, servicios en general. El costo de estos estará normado por el contrato firmado entre el suscriptor e Capa 2 Limitada. Los equipos instalados por servicios adicionales quedarán en cargo del suscriptor en forma de comodato, siendo el suscriptor el responsable del cuidado, mantención y entrega del equipo una vez finalizada la relación contractual.



5. SOPORTE TÉCNICO:

- a.** El suscriptor del servicio está facultado para realizar reclamos ante Capa 2 Limitada en las sucursales de atención de clientes o de manera telefónica al 227605230. Capa 2 Limitada recepcionará el reclamo entregando la posibilidad de generar una visita técnica o dar asistencia telefónica. En el primer caso, se asignará un número de orden de trabajo con el fin de atender la solicitud y seguimiento del cliente.
- b.** El suscriptor del servicio tendrá derecho a servicio técnico siempre y cuando las causas de la falla tengan relación con el servicio provisto por parte de la empresa, para lo anterior se realizarán las pruebas correspondientes para la verificación de los servicios, en caso que la falla presentada sea por causas anexas o externas a la provisión del servicio, esto incluye: falla en equipos electrónicos, condiciones de audio o deterioro de los aparatos usados, la empresa no se responsabilizará de los descuentos asociados, teniendo en cuenta el suscriptor que para el correcto uso de los servicios provistos por Capa 2 Limitada deberán encontrarse en perfecto estado de uso.
- c.** Se denominará visita técnica especial a todos los servicios adicionales por órdenes de trabajo y que no contemplen fallas en el servicio de las cuales la empresa sea responsable, sino asistencia técnica especial, configuraciones, modificación de cableado físico, entre otros. Estas visitas; serán cobradas de manera adicional al cargo mensual. El cobro será estipulado previamente por Capa 2 Limitada; teniendo la libertad el suscriptor de aceptar o rechazar la visita técnica especial.
- d.** Las órdenes técnicas tendrán un plazo estimado desde el momento de la apertura de la orden técnica hasta un máximo de 48 horas hábiles para asistir al domicilio y prestar asistencia técnica. En caso que el problema haya sido causado por causas o hechos imputables al suscriptor, Capa 2 Limitada estará facultado para cobrar un recargo por concepto de reparación y sustitución del servicio.
- e.** Los descuentos asociados a órdenes técnicas, corresponderán de acuerdo a lo informado por el técnico en el cierre de orden correspondientemente firmado por el cliente, los descuentos se harán sobre la base neta del valor del servicio contratado. El descuento aplicará siempre y cuando el problema haya sido generado por interrupciones en el servicio de



SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES CAPA 2 LIMITADA
CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO –
ANEXO CONTRATO DE SERVICIOS

www.capa2.cl

responsabilidad de la empresa, en caso que existan daños al servicio al interior del domicilio como pueden ser, cortes de cableado, fibra, deterioro en los equipos, mal uso de los aparatos instalados y alguna causa atribuible al suscriptor, Capa 2 Limitada no se responsabilizará de la aplicación de descuentos asociados al servicio y se cobrará en su valor normal la mensualidad.

- f. Para el caso de servicios contratados en “pack” o “plan” y que la interrupción del servicio se haya dado solo en un servicio, se descontará del valor del plan el valor agregado (I.V.A) dejándolo en su valor neto y posteriormente la deducción del valor de los servicios por separado.
- g. Los descuentos podrán ser exigidos por el titular del servicio por los medios de comunicación habilitados a la fecha, esto es: telefónico, presencial y vía electrónica a través de www.capa2.cl o contacto@capa2.cl

6. BAJA DE SERVICIOS:

Todo suscriptor de los servicios contratados por Capa 2 Limitada podrá dar de baja el servicio de forma instantánea, no generando perjuicio para el cliente siempre y cuando cumpla las siguientes condiciones:

El cobro de los servicios prestados será considerada hasta el día antes de la baja del servicios.

El cliente se compromete a realizar el pago de los servicios adeudados a la fecha en el momento de la baja del servicio o en la fecha correspondiente a su facturación de pago.

Será de exclusiva responsabilidad del cliente la entrega de los equipos en sucursal con un período máximo de 20 días hábiles para la entrega. Será motivo de informe comercial y cobranza el retraso en la entrega, siendo informado el valor comercial indicado en el contrato de servicios como equipo entregado en comodato.

7. CONDICIONES DE PAGO, GENERALIDADES Y FACTURACIÓN:

- a. Capa 2 Limitada no se responsabiliza por la emisión previa de boletas asociadas al cobro de servicios, es responsabilidad exclusiva del cliente realizar el pago asociado a su servicio de acuerdo a su fecha de pago indicada en el contrato. Los períodos de facturación



SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES CAPA 2 LIMITADA
CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO –
ANEXO CONTRATO DE SERVICIOS

www.capa2.cl

corresponden a periodos iguales de 30 días, independiente si el mes calendario contemple 28, 29, o 31 días, feriados o días inhábiles.

- b. Posterior al vencimiento del pago, Capa 2 Limitada podrá suspender los servicios contratadas pasadas las 24 horas siguientes al vencimiento. Teniendo la facultad de realizar el cobro asociado a reconexión de servicio de acuerdo a lo indicado al reverso del contrato de servicios en el punto 9.
- c. Posterior a dos meses calendario considerando la fecha de pago del suscriptor; Capa 2 Limitada estará facultada a realizar la desconexión total de las redes habilitadas en postación/domicilio del suscriptor, dando aviso previo de forma telefónica al número indicado en el respectivo contrato de servicios.
- d. La deshabilitación de red mencionada el inciso anterior podrá dar la facultad a que Capa 2 Limitada asigne esta disponibilidad a un nuevo cliente, no teniendo mayor responsabilidad en caso de imposibilidad de conexión con el cliente adeudado.
- e. Se podrá poner término al contrato de forma unilateral considerando deuda, morosidad o interrupción de terceros en el servicio.
- f. Capa 2 Limitada se reserva el derecho de admisión y suspensión de sus servicios y redes previa verificación de Factibilidad técnica y continuidad del servicio.

8. POLÍTICA BOLETÍN COMERCIAL (DICOM) :

- a. Cada suscriptor será responsable de la entrega del equipo en comodato instalado en su domicilio ya sea por equipo denominado ONU o por servicios adicionales como decodificadores. La entrega del equipo corresponderá de acuerdo sea el caso a desconexiones por morosidad o baja de servicios por parte del suscriptor. En ambos casos; se deberá realizar posterior a la baja o desconexión de los servicios por motivos de acuerdo común o suspensión de los servicios
- b. Las desconexiones desde postación; así como la publicación de morosidad en boletín comercial; podrán ser a partir de la suspensión de los servicios o al vencimiento del cobro de acuerdo a la fecha de pago del cliente, sin perjuicio en el caso de las desconexiones de postación de realizarse vencida su primera boleta facturada (24 horas posteriores a su fecha de pago). Las desconexiones tendrán lugar a criterio y ordenanza de la empresa siempre y



SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES CAPA 2 LIMITADA
CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO –
ANEXO CONTRATO DE SERVICIOS

www.capa2.cl

cuando no existan indicios por parte del suscriptor de regularizar situación de morosidad o presente la solicitud de baja de servicios. En ambos casos la desconexión será desde postación poniendo en riesgo al suscriptor a la pérdida de factibilidad técnica por reasignación de cupos.

- c. Realizada la desconexión de servicios; se dará aviso a cliente a través del medio telefónico informado y pactado en el contrato de servicios firmado sobre deuda asociada al equipo entregado en comodato y posibilidad de publicación de deuda a través de boletín comercial. (DICOM).
- d. Una vez publicada la morosidad del cliente a través del boletín comercial, el cliente podrá ejercer todas las acciones tendientes a la regularización de su situación de morosidad.
- e. Con el fin de revertir el informe comercial y ser liberado de la morosidad asociada al equipo; el cliente podrá:
 - i. **Entregar:** el equipo en comodato de acuerdo a la disponibilidad de sucursales, la condición será que el equipo se encuentre visiblemente sin daños aparentes ni deterioro. La empresa podrá dentro de cinco días hábiles dar aviso al suscriptor acerca del estado del equipo, en caso de defectuosidad se calculará un proporcional de deuda a pagar por el valor del equipo, este costo podrá incluir reparación o compensación por deterioro del equipo. No realizada la notificación mencionada; el cliente se dará por entendido en estado de confirmación de aceptación del estado del equipo por parte de la empresa, dando paso a la liberación de morosidad del cliente desde boletín comercial dentro de los siguientes cinco días hábiles. El respaldo de entrega del equipo será un documento simple firmado en cada sucursal que pretende registrar dicha entrega con fecha y detalles del equipo (N° Mac y estado visible).
 - ii. **Pagar:** En caso de pérdida, robo, deterioro o alguna causa similar imputable al suscriptor, el cliente deberá realizar el pago del valor comercial asociado a lo pactado en el contrato de servicios. El valor pagado será en valor informado a través del contrato de servicios firmado previamente. (valor total incluido tasa impositiva –iva-). El registro del pago será la boleta asociada al pago del equipo. Posterior al pago de la morosidad



SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES CAPA 2 LIMITADA
CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO –
ANEXO CONTRATO DE SERVICIOS

www.capa2.cl

del equipo, la empresa tendrá cinco días hábiles para informar al boletín comercial acerca del pago y cancelación de estado de morosidad.