



PROCEDIMIENTO DE FACTURACION, RECAUDACION Y COBRANZAS

Estimado Cliente:

Primero que todo, agradecemos su confianza en nuestra empresa y esperamos una larga relación comercial. Para un mejor entendimiento, le informamos algunos aspectos de importancia respecto de nuestros procedimientos de Instalación, Facturación, Recaudación y Cobranza.

INSTALACION

Al momento de la instalación, le será comunicado el ciclo en el cual se emitirán sus futuras mensualidades, los cuales pueden ser ciclo 6, 12, 18, 24 o 30, dependiendo de la fecha de instalación de nuestros servicios.

Una vez emitido el documento tributario electrónico, (boleta o factura), correspondiente a su mensualidad, le será enviado a su domicilio y vía correo electrónico (a no ser que, por expresa petición del cliente, no autorice algún medio de envío). Además, le informamos que, también puede obtener su facturación directamente en nuestro sitio www.stel.cl.

Para su mejor entendimiento, le adjuntamos nuestro calendario de facturación.

FACTURACION

Calendario de Facturación:

Ciclo	Mes con 28 días		Mes con 29 días		Mes con 30 días		Mes con 31 días	
	Fecha Emis.	Fecha Vcto.	Fecha Emis.	Fecha Vcto.	Fecha Emis.	Fecha Vcto.	Fecha Emis.	Fecha Vcto.
6	6	21	6	21	6	21	6	21
	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes
12	12	27	12	27	12	27	12	27
	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes
18	18	5	18	4	18	3	18	2
	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes
24	24	11	24	10	24	9	24	8
	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes
30	28	15	29	15	30	15	30	14
	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes	de cada mes

Nota: En caso que las fechas correspondan a días inhábiles, probablemente los procesos se realicen al día hábil siguiente.

¡ La no recepción de la Boleta o Factura, no lo exime del compromiso de pago ya que los días de vencimiento no varían !



RECAUDACIÓN

Una vez emitido el documento tributario electrónico, (boleta o factura), correspondiente a su mensualidad, tendrá un plazo de 15 días corridos para pagarlo. Si al día siguiente de vencida la boleta o factura, esta se encuentra en mora, se procederá a suspender sus servicios.

FORMAS Y LUGARES PARA PAGAR LA CUENTA	
CUENTAS NO VENCIDAS	CUENTAS VENCIDAS
 <p>En línea, ingresando a nuestro sitio web: www.stel.cl (Solicite su clave de acceso llamando al 25731000)</p>	 <p>Solo en:</p>
 <p>En los módulos Unired instalados en la cadena de Supermercados Unimarc.</p>	 <p>Monumento N° 2082, Maipú Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00hrs. Sábados de 09:00 a 14:00hrs. Utilizando los siguientes medios de pago: Dinero Efectivo, Cheque al día, Redbank, VISA.</p>
	<p>Agustinas N° 1490 Piso 10, Santiago Centro Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00hrs Utilizando los siguientes medios de pago: Dinero Efectivo o (*) Cheque al día.</p>

(*) El Cheque debe ser extendido nominativo y cruzado a nombre de Stel Access S.A.
Los pagos realizados a través de Unired, nos son informados al día hábil siguiente de haberse efectuados.

COBRANZA

Los cargos asociados a la morosidad son los siguientes:

Antigüedad de la Morosidad	Item	Cobro
Desde el día 6	Corte y Reposición	\$2.000.-
Desde el día 15	Gestión de Cobranza	2%
Desde el día 28	Interés por mora	2,5%
Desde el día 47	Reactivación de Servicios	\$5.000.-
Desde el día 77	Provisionamiento y Reconexión de Equipos y Servicios	\$8.000.-
Desde el día 121	Proceso de Desafiliación	Costo Equipos según Contrato

Nota: El interés por mora aplica desde el vencimiento de la boleta o factura que produjo la mora.
Los cargos expresados en pesos pueden sufrir variaciones anualmente.

De acuerdo a lo estipulado en el contrato de servicios de banda ancha, la compañía podrá enviar los antecedentes de aquellos clientes morosos a los informes comerciales.

Le recordamos que para pagar un documento fuera de plazo, debe dirigirse sólo a la sucursal ubicada en Monumento N° 2082, comuna de Maipú o a nuestras oficinas administrativas ubicadas en Agustinas N° 1490 Piso 10, Santiago Centro, a fin que el servicio sea repuesto dentro de los plazos estipulados por ley.

DESAFILIACION POR MOROSIDAD

El proceso de desafiliación por morosidad se activa automáticamente con el incumplimiento de contrato por parte del cliente cuando este no cumple con su obligación de pago. Lo anterior implica que la empresa desconectará de nuestros sistemas el equipamiento instalado en su domicilio y por tanto se procederá a recuperar los equipos entregados a su domicilio en comodato y a continuar con el proceso de cobranza de los documentos que originaron la desafiliación, junto con los gastos de cobranza acumulados y los cobros por el estado del equipamiento retirado o no entregados.

PARA MAYOR INFORMACION LLAME AL 5731000 O VISITE NUESTRO SITIO WEB WWW.STEL.CL