

## **CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS DE STEL**

### **1. Contrato.**

Este Contrato se celebra, entre la sociedad STEL Access S. A., R.U.T. 99.589.130-1 (en adelante "STEL") y el Suscriptor (en adelante "el Suscriptor") individualizado en el anverso del presente documento quien solicita los servicios indicados en el ítem Detalle Plan Comercial. Forman además, parte de este Contrato los siguientes documentos: i) la Oferta Comercial (OC), ii) la Orden de Trabajo (OT), que el Suscriptor firma al momento de la instalación, en conformidad con la entrega del servicio y iii) las Condiciones Generales de Prestación de Servicios (en adelante "CGPS"), publicadas en el sitio web de STEL: [www.stel.cl](http://www.stel.cl) y iv) Declaración Especial Contrato de Comodato.

### **2. Servicios.**

El término "Servicio(s)" alude, conjuntamente, a los Servicios del Plan Comercial elegidos por el Suscriptor en el presente contrato y/o solicitados posteriormente por éste, y que STEL le suministre. Los servicios provistos por STEL están diseñados para ser utilizados exclusivamente con fines residenciales de uso promedio, y no comerciales, ni lucrativos, así como tampoco para ser compartidos de forma abierta o masivamente.

### **3. Vigencia, Duración.**

El Contrato entrará en vigencia desde la fecha en que STEL efectúe la instalación, conexión y/o habilitación del (los) Servicio(s) en el "Domicilio Suscriptor". El Suscriptor recibirá copia de la OT como acreditación de la entrada en vigencia del presente Contrato vía E-Mail. Cada vez que el Suscriptor modifique alguno o todos los servicios del Plan Comercial asociados a la Oferta Comercial de Stel, se entenderá que da término al contrato vigente y suscribe uno nuevo, según las condiciones establecidas a esa fecha y con vigencia a partir de la habilitación de estos nuevos servicios. El plazo de la contratación de los Servicios es de carácter indefinido.

### **4. Servicio de Banda Ancha.**

El "Servicio de Internet" consiste en el suministro del medio de acceso (Inalámbrico "ANTENA" o Fibra Óptica "ONU" (siglas Optical Network Unit)), enrutamiento y transporte de datos desde el Domicilio hasta un punto de intercambio de tráfico conectado a Internet. Stel podrá aplicar políticas de administración de su red y del tráfico cursado por los usuarios, así como ejecutar modificaciones o mejoras tecnológicas en el Servicio Internet, siempre que ello no involucre costos adicionales para el Suscriptor, ni degrade la calidad del servicio comprometido de acuerdo al Plan Comercial contratado. La velocidad máxima de conexión o acceso será la individualizada en la OT; sin embargo, Stel no asegura que esta pueda obtenerse en todo momento, pues una variedad de situaciones no imputables a la compañía, pueden afectar la velocidad de acceso como problemas de Hardware, Software, Virus Informáticos que puedan afectar al PC o Aparato móvil del Suscriptor, Velocidad de acceso del servidor de destino y otros. La compañía entregará el servicio con una medición contratado, efectuada en servidor conectado a la red Stel.

## **5. Servicio de Telefonía Local.**

El "Servicio de Telefonía Local" considera planes con y sin límites de minutos, de acuerdo a los servicios contratados por el Suscriptor e individualizadas en el ítem Plan Comercial. La línea se de la velocidad de acceso del plan entrega bloqueada para realizar llamadas de larga distancia, a redes rurales, móviles y servicios complementarios que originen cargos para el Suscriptor. Sin perjuicio de ello, El Suscriptor puede solicitar la habilitación o deshabilitación de estos servicios en la oficina comercial de Stel o vía telefonía (56)2-25731000 acreditando su titularidad. La compañía se reserva el derecho a establecer un límite máximo de créditos para todos los cargos variables de telefonía, el cual será de \$20.000.- Sobre este valor, la empresa suspenderá el o los servicios que originen tráfico variable. Para Habilitar los servicios suspendidos al Suscriptor deberá pagar el monto producto del sobreconsumo.

## **6. Servicio Wi Fi.**

El servicio WiFi (Acceso inalámbrico a internet al interior de la vivienda) es prestado por Stel a través de un router wifi (Antena) u ONU (Fibra Óptica) entregado en comodato. La cobertura y velocidad de navegación del equipo de acceso está condicionada por la distancia y el entorno, ya que los muros y obstrucciones del domicilio podrán impactar negativamente éstas. Además, es relevante la cantidad de usuarios conectados a la red WiFi, ello incide directamente en la velocidad de navegación ya que ésta es compartida entre ellos. Por lo tanto la compañía puede asegurar la velocidad convenida solo hasta el punto de acceso, y para validarla el usuario debe conectarse de forma cableada (LAN). La clave de la red WiFi debe ser manejada de manera responsable por el cliente, ya que de ser divulgada a terceros esta podría permitir que personas ajenas se conecten a servicio, degradando la calidad del mismo.

## **7. Uso de los Servicios.**

Los servicios descritos en los puntos 4, 5 y 6 son de carácter residencial, por lo que su reventa o uso compartido con terceros queda extremadamente prohibido. El incumplimiento de esta clausula faculta a la compañía a proceder con la suspensión inmediata del servicio, retiro de equipos en comodato y la exigencia del pago de los saldos de la cuenta a la fecha adeudados y cobrar una multa de 10UTM.

## **8. Facturación, Pago y Recaudación de los servicios.**

El Suscriptor deberá pagar, al momento de la ejecución de la instalación de los servicios contratados e individualizados en el ítem Plan Comercial, el valor fijado por Stel como concepto "Valor de Instalación", el cual no constituye abonamiento por la provisión de dichos servicios y no es reembolsable en caso de término del contrato. El servicio será facturado a través de Boleta o Factura Electrónica, según solicitud del Suscriptor, y esta será enviada a su E-Mail , individualizados en el anverso del presente contrato, la que se obliga a recibir, revisar y cancelar dentro de la fecha de vencimiento de cada documento tributario electrónico. El envío de documentos electrónicos a su E-Mail reemplaza a los documentos recibidos en su domicilio. Los servicios facturados podrán ser pagados a través del portal web de la compañía o a través de algún otro medio o lugar que la compañía así lo indique.

## **9. Valores de Servicio y Tarifas.**

Las tarifas de los servicios prestados por Stel son de carácter indefinido y se encuentran individualizados en el ítem Plan Comercial, las que se consideran incorporadas a este contrato y aceptadas por el Suscriptor. Estas podrán ser reajustadas por la compañía dado aviso al Suscriptor con 30 días de anticipación. Multidescuento por servicios: Es el descuento que STEL otorga al Suscriptor por la contratación para un mismo Domicilio de varios Servicios y que se mantiene mientras el Suscriptor los conserve contratados, con sus pagos al día. Multidescuento por Alianza con Terceros: Descuento adicional cuyo monto depende de los servicios de Internet y/o Telefonía Local que ha contratado el Suscriptor a STEL y que aplica cuando el Suscriptor toma servicios de terceros que están previamente autorizados formando una alianza con STEL.

## **10. Interés por Mora y Cobranza.**

El simple retardo o mora en el pago de las tarifas consignadas en cualquier cuenta emitida por STEL devengará el interés máximo convencional hasta el pago efectivo. Además, devengará, cuando corresponda, el cargo por concepto de "gasto de cobranza" según la tarifa vigente de Stel a la fecha en que debió pagarse la cuenta. Estos cobros se consignaran y cargaran en la cuenta inmediatamente siguiente a aquella que motivo su aplicación. Las actividades relativas a la cobranza de estas deudas podrán efectuarse directamente por Stel o por terceros contratados para tal efecto.

## **11. Corte y Reposición del Servicio.**

El no pago oportuno de la cuenta dentro del plazo señalado en la misma, facultara a Stel para cortar el suministro del servicio sin necesidad de declaración alguna, a partir del día siguiente al día del vencimiento de la facturación respectiva. En caso que, el Suscriptor haya sufrido el corte o suspensión del servicio; para obtener su reposición deberá pagar la tarifa de corte y reposición, junto con los valores adeudados, debidamente reajustados por el periodo durante el cual se mantuvo la mora, así como los intereses y cargos por cobranza contemplados en la cláusula 10 el presente Contrato.

## **12. Procedimiento para la gestión de la baja del servicio.**

El Suscriptor podrá solicitar la baja del servicio contratado con STEL, únicamente cumpliendo con las siguientes condiciones:

1. **Plazo para la solicitud:** La solicitud de baja deberá ser presentada durante los primeros cinco (5) días calendario de cada mes.
2. **Condición de pago:** El Suscriptor deberá estar al día con el pago correspondiente al mes anterior a la fecha de la solicitud.
3. **Confirmación de la baja:** La baja del servicio no será efectiva hasta que un ejecutivo de STEL confirme expresamente, por los canales oficiales establecidos, la realización de la misma.

El incumplimiento de cualquiera de estas condiciones impedirá la gestión de la baja del servicio, manteniéndose las obligaciones contractuales del Suscriptor con STEL.