CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS FIJOS

Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC") para todos los efectos legales forman parte integrante del Contrato de Servicios (en adelante Contrato")
de Pacífico Cable SpA (en adelante MUNDO) celebrado entre el Suscriptor y MUNDO, ambos individualizados en el Contrato. Estas CGC se encuentran disponibles en www.tumundo.cl.

1 Definiciones. Los términos usados en el Contrato y en estas Condiciones
Generales de Contratación tendrán el significado que se les da en las cláusulas del Contrato y en las siguientes definiciones:
1.1 Equipos: Se refiere en general, a los Equipos proporcionados por MUNDO al
Suscriptor o aquellos que éste provea en los casos autorizados por MUNDO, que permiten al Suscriptor recibir adecuadamente los Servicios que haya contratado.
1.2 Equipo Decodificador: Unidad decodificadora destinada a que el Suscriptor pueda recibir en la dirección del servicio indicado en el Contrato de Servicios
("Domicilio"), uno o más canales codificados. Incluye un control remoto.
1.3 Estado de cuenta: Documento mediante el cual MUNDO formaliza el valor total que el suscriptor debe pagar mensualmente por los servicios contratados. Este documento también se denomina Documento de Cobro.
1.4 ONT: ("Optical Network Terminal"). Dispositivo que se instala en el Domicilio del Suscriptor, con la finalidad de que pueda tener acceso a internet y/o establecer comunicaciones telefónicas con terceros a través de Internet.
1.5 Plan Comercial: Se refiere a las características técnicas y operacionales de los Servicios Principales ofrecidos por MUNDO, así como a la estructura y nivel de las tarifas aplicables por los mismos al Suscriptor, según la o las opción(es) seleccionada(s) por éste.
1.6 Plan Contratado: Se compone del Plan Comercial y los Servicios Adicionales que el Suscriptor haya contratado. Las rentas mensuales y condiciones del Plan
Contratado se encuentran consignadas en el Contrato, sin perjuicio de que posteriormente, el Suscriptor pueda solicitar el cambio del Plan Contratado a otro plan vigente.
1.7 Router: Es un equipo que conecta dispositivos a Internet y gestiona el tráfico de datos. En esencia, es el encargado de distribuir la señal de Internet a varios dispositivos en tu casa o oficina, utilizando conexiones por cable o Wi-Fi. Generalmente se encuentra conectado a un módem y permite que varios dispositivos, como computadoras, teléfonos u otro dispositivo, accedan a la red de forma simultánea.
1.8 Aparato telefónico: Es un medio de comunicación, generalmente de voz. Es un aparato de telecomunicación que permite codificar, decodificar y transmitir sonidos a distancia.
1.9 Reglamento VoIP: Reglamento del Servicio Público de Voz Sobre Internet, Decreto Supremo N° 484 del 14 de junio de 2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
1.10 Reglamento de Neutralidad: Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet, Decreto Supremo Nº 368, del 15 de Diciembre de 2010 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
1.11 Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones: Reglamento que regula los derechos y obligaciones tanto de los suscriptores y/o usuarios como de los proveedores respecto de los

servicios de voz, acceso a internet y Televisión de pago, con motivo de la contratación, explotación y/o uso de los mismos, sea en conjunto o separadamente, Decreto Supremo Nº 18 del 13 de Febrero de 2014.

2 Contratación de Servicios y Otras Convenciones.

2.1 Los Servicios contratados por el Suscriptor son aquellos que éste ha seleccionado en el Contrato de Servicios. Una vez suscrito el respectivo contrato por medios físicos, MUNDO entregará en forma inmediata una copia íntegra y fiel del contrato.

Los contratos que se suscriban por Televenta se remitirán al suscriptor conforme al protocolo aprobado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones. MUNDO prestará los servicios fijos contratados sólo en el Domicilio consignado en el Contrato de Servicios.

2.2 Sin perjuicio de lo señalado en otras disposiciones del Contrato o de estas CGC, MUNDO podrá habilitar otros procedimientos o vías escritas, telefónicas o electrónicas para la realización de transacciones a distancia o no presenciales, a fin de facilitar al Suscriptor la contratación de servicios y modificación o terminación del Plan Contratado, así como la realización de otras operaciones tales como la activación y configuración de Servicios, la consulta de saldos, el pago de Cuenta, etc.

En el caso de contratación de servicios o de modificación del contrato por vía no presencial, MUNDO coordinará con el Suscriptor la fecha de la instalación, conexión y/o habilitación de los servicios solicitados.

2.3 Para realizar transacciones a distancia, MUNDO podrá asignar al Suscriptor claves secretas, códigos o cualquier mecanismo físico o electrónico que permitan validar su solicitud u operación. El Suscriptor deberá mantener la debida diligencia y cuidado en la utilización de tales mecanismos, en atención a que su uso se reputará, para estos efectos, como su firma. Toda transacción o solicitud recibida que utilice estos mecanismos, se presumirá que fue realizada por el Suscriptor, salvo que éste demuestre lo contrario. En tal caso, MUNDO revisará una eventual vulneración a las condiciones de administración y seguridad de las claves o mecanismos suministrados al Suscriptor.

2.4 MUNDO informará en sucursales, a través de sus operadoras telefónicas y/o a través del portal Web, www.tumundo.cl acerca de los procedimientos o vías que ha puesto a disposición del Suscriptor para la realización de cada tipo de transacción.

2.5 Duración del Contrato: El contrato de cada uno de los Servicios contratados, tiene una duración hasta el 31 de diciembre del año en curso, y se renovará tácita y automáticamente por periodos de un año, si ninguna de las partes decide no perseverar en su renovación. MUNDO deberá comunicar su decisión de no renovar el contrato, mediante aviso escrito entregado con a lo menos 30 días de anticipación al suscriptor.

Por su parte, el suscriptor podrá dejar sin efecto el contrato en cualquier momento dando aviso a MUNDO, por cualquiera de los medios que ésta ponga a su disposición y en el que conste la identidad del suscriptor.

3 Terminación del Contrato.

3.1 El suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de cualquiera de los servicios contratados en todo momento, notificando por cualquier medio habilitado para tal efecto por MUNDO, el que pondrá término a la provisión del o los servicios dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento o bien en el plazo que el suscriptor indique.

3.2 El término del contrato por no pago de planes que incluyen servicios prestados por MUNDO, se regirá de acuerdo a lo establecido en el artículo 28º del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

4 Instalaciones y Equipos.

4.1 Instalación, Conexión y/o Habilitación del Servicio: En el caso de los servicios fijos, el personal de MUNDO que visite el domicilio, verificará la factibilidad técnica en terreno para la

prestación de los servicios. En caso de que no exista factibilidad, se le comunicará dicha circunstancia al suscriptor o adulto que se encuentre en el domicilio, quedando la contratación sin efecto de pleno derecho, no surtiendo efecto alguno entre las partes.
En caso de existir factibilidad, al momento de realizar la conexión y habilitación del(os) Servicio(s) en el Domicilio, el personal técnico de MUNDO podrá sugerir una ubicación adecuada de redes y equipamiento. La ubicación definitiva de las redes y equipos requerirán de la aceptación del Suscriptor. En el caso de instalación de antenas exteriores para la recepción del servicio de acceso a Internet por medios inalámbricos, el técnico instalador de Pacífico Cable SpA indicará la ubicación técnicamente óptima para una adecuada recepción de la señal. Dado que el servicio inalámbrico exige la condición de línea-vista, si el suscriptor no acepta la instalación de la antena exterior en el lugar indicado por el personal técnico, no se instalará el servicio, quedando automáticamente extinguido este contrato con la sola firma del suscriptor o su representante en la Orden de Trabajo de instalación en la que se rechaza la instalación de la antena en el lugar definido por el técnico.
El Suscriptor autoriza a personas mayores de 18 años que se encuentren en el Domicilio para aprobar, en su representación, la instalación y conexión material del(los) Servicio(s), por personal técnico de MUNDO mediante la suscripción de la respectiva Orden de Trabajo.
En caso que al momento de presentarse el personal técnico para ejecutar la instalación de los servicios contratados, no se encuentre presente una persona mayor de 18 años en el Domicilio, MUNDO no realizará la instalación, y se reprogramará la visita para otra fecha.
4.2 Para el caso en que el domicilio o lugar de instalación y habilitación del o los servicio(s) se encuentre acogida a la ley 19.537 sobre copropiedad inmobiliaria, será obligación del Suscriptor obtener, previamente, las autorizaciones para realizar los trabajos necesarios en los bienes o espacios comunes de la comunidad. MUNDO no prestará el servicio solicitado en caso de no obtenerse esta autorización.
4.3 Cambio de Dirección de Servicios: El traslado de los servicios por cambio de domicilio, lo solicitará el suscriptor a MUNDO por cualquiera de los medios que ésta ponga a su disposición. MUNDO deberá informar dentro de 5 días hábiles, la factibilidad y oportunidad del mismo.
4.4 Suministro Equipamiento Técnico de MUNDO: MUNDO ofrecerá al Suscriptor uno o más Equipos necesarios para prestar el(los) servicio(s) seleccionados en el Contrato de Servicios, ya sea en comodato, arrendamiento o compraventa. Los
Equipos suministrados por MUNDO en arrendamiento y/o comodato son de propiedad de MUNDO y su entrega al Suscriptor, a través del respectivo contrato, no involucrará transferencia de dominio.
En caso que el suscriptor acepte los equipos ofrecidos en arrendamiento o comodato por MUNDO, autoriza la instalación en el Domicilio de los equipos necesarios y óptimos técnicamente para prestar el o los servicios seleccionados en el Contrato de Servicios.
MUNDO entrega en comodato y/o arriendo al suscriptor los equipos que se detallan en la respectiva Orden de Trabajo de Instalación, y en el contrato de arriendo y/o comodato respectivo.
4.5 Equipamiento propiedad del Suscriptor: En caso que el suscriptor opte por instalar equipos de su propiedad, estos deberán ser previamente homologados por MUNDO si corresponde técnicamente. Para estos efectos, el suscriptor deberá pagar la tarifa respectiva que se encuentra publicada en www.tumundo.cl. En ningún caso la conexión de dichos equipos a las instalaciones de MUNDO, como así también su utilización podrá afectar el correcto funcionamiento o la calidad de los Servicios que reciben los demás Suscriptores de MUNDO. En caso contrario, MUNDO notificará al Suscriptor y podrá suspender la prestación de los Servicios hasta que el Suscriptor regularice sus instalaciones.
La mantención de equipos propiedad del suscriptor es responsabilidad de éste.

4.6 Intervenciones Técnicas: Las instalaciones que efectúe MUNDO serán sobrepuestas o adosadas en el inmueble correspondiente al Domicilio del
Suscriptor, o en el lugar que el Suscriptor determine. En el evento de ser absolutamente necesario efectuar perforaciones u otras modificaciones a losas, paredes u otras formas estructurales del inmueble, ello podrá ser efectuado por personal de MUNDO a requerimiento expreso, costo y entera responsabilidad del
Suscriptor.
En caso que las Redes y Equipos necesarios para la prestación del (los) servicio(s) contratado(s) sean proporcionadas por MUNDO, el Suscriptor reconoce el pleno y permanente dominio de MUNDO sobre los materiales utilizados para instalar y conectar el(los) Servicio(s).
MUNDO sólo será responsable del funcionamiento técnico de las redes que haya instalado o respecto de las cuales haya efectuado su homologación. En consecuencia, la utilización por su parte de redes preexistentes en el Domicilio o materiales no homologados por MUNDO, será de exclusiva responsabilidad del
Suscriptor.
MUNDO responderá por los daños que ocurran sobre los bienes del Suscriptor durante la instalación de el(los) Equipo(s) que le sean imputables. El Suscriptor podrá reclamar respecto de los trabajos de instalación y conexión realizados por MUNDO, de acuerdo a lo establecido en la cláusula de Responsabilidad.
4.7 Equipos Adicionales: El Suscriptor podrá solicitar la instalación y habilitación de uno o más Equipos Adicionales en conformidad con la política comercial de MUNDO, debiendo pagar por ello de acuerdo a la tarifa vigente e informada por
MUNDO al momento de la solicitud del Equipo Adicional. La solicitud de instalación de Equipos Adicionales podrá ser aceptada o rechazada por MUNDO, de acuerdo a la factibilidad técnica y de existencias que tenga en el momento de la solicitud.
4.8 Actualización o Eliminación de Equipos: Atendida la natural evolución tecnológica y operacional de los Servicios, MUNDO podrá cambiar o eliminar, sin costo para el suscriptor, el uso de uno o varios de los Equipos proporcionados en arrendamiento o comodato.
MUNDO informará al Suscriptor tales modificaciones o mejoras mediante el medio más idóneo para garantizar su debido conocimiento. El cambio de los Equipos puede consistir en la actualización de modelos o en la sustitución de los tipos de
Equipos y/o de tecnologías que MUNDO utilice para prestar sus Servicios.
4.9 Uso y Conservación de Equipos: El Suscriptor deberá utilizar el o los Equipo(s) suministrados por MUNDO en comodato o arrendamiento, con estricta sujeción a las instrucciones impartidas por MUNDO. Queda absolutamente 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(s) de operación establecidos por MUNDO. Los
Equipos sólo podrán usarse para los fines y en las formas señaladas en el Contrato, en estas CGC y en el contrato de arrendamiento o comodato de equipos.
4.10 Inspección de Equipos: El Suscriptor permitirá el acceso a MUNDO, sus agentes, dependientes o personas especialmente designadas al efecto, a fin de inspeccionar las instalaciones, redes y Equipo(s) en el inmueble en que se hayan habilitado, en días y horas apropiados para ello y causando las menores molestias posibles. El acceso al Domicilio, sólo se realizará en presencia de una persona mayor de 18 años.
4.11 Desperfectos: En caso de desperfecto en la recepción del(los) Servicio(s), el Suscriptor deberá comunicarlo de inmediato a MUNDO, quien aplicará las medidas de solución que correspondan y que sean técnicamente factibles. Las reparaciones o visitas técnicas necesarias en caso de desperfectos imputables al

Suscriptor, estarán sujetas a un cobro separado, cuyo valor se encuentra publicado en www.tumundo.cl. En caso de requerir asistencia técnica o comercial, el suscriptor deberá llamar al número 600 9100 100, en cualquier hora del día, cualquier día de la semana. En caso que el suscriptor desee solicitar una reparación, deberá marcar
104, y si desea formular un reclamo, deberá llamar al 105, o bien al 44 288 0660, o bien ingresar al sitio www.tumundo.cl, Reclamos Online. El Suscriptor autoriza a personas mayores de 18 años que se encuentren en el Domicilio para recibir conforme, en su representación, la reparación y/o la instalación y conexión del material necesario para efectuar la intervención técnica por personal de MUNDO, mediante la suscripción de la respectiva Orden de Trabajo.

4.12 Restitución de Equipos: El Suscriptor se obliga a entregar, al término del Contrato, el(los) Equipo(s) suministrado(s) por MUNDO en comodato o arrendamiento, en el mismo estado en que lo(s) recibió de MUNDO, considerándose el desgaste producido por el uso normal y legítimo del(los) mismo(s). El valor de reposición de los equipos se informa en el sitio www.tumundo.cl. La obligación de restitución se cumplirá permitiendo el ingreso al Domicilio del personal autorizado de MUNDO que recogerá el(los) Equipo(s), quedando dicho personal obligado a dejar constancia de su identificación personal, su Cédula de Identidad y a dejar el recibo respectivo. La devolución del(los) Equipo(s) se hará exigible a partir del término del Contrato cualquiera sea su causa.

4.13 Instalación Interior de Telecomunicaciones o IIT: En caso que la IIT sea propiedad del Suscriptor, ésta deberá ser homologada y autorizada por MUNDO a fin de garantizar que sus características y calidad técnica sean compatibles con el Servicio de Telefonía IP de MUNDO. Por el servicio de homologación, el suscriptor deberá pagar la tarifa informada por MUNDO en la página web www.tumundo.cl.

5 Pago de los Servicios.

5.1 Reajustabilidad: Los precios y/o tarifas del o los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor, se reajustarán anualmente de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precio al Consumidor (IPC), o en base a la unidad de reajustabilidad que la reemplace, lo que será previamente comunicado por la Compañía, con una anticipación no menor a 30 días de la aplicación del respectivo reajuste.

5.2 Pagos Parciales: Conforme a lo establecido en el artículo 28º del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, en el caso de la contratación de un Plan Comercial que incluya múltiples servicios principales, el suscriptor podrá pagar uno o más de los servicios contratados en el Plan. La empresa respetará el descuento, que de existir, aplica al o los servicios pagados. Con todo, en el plazo de 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento del documento de cobro, MUNDO podrá poner término al Contrato de suministro del Plan Comercial, si se le adeudare cualquiera de los servicios que componen dicho Plan Comercial. Dichos pagos parciales del Plan Comercial no podrán realizarse en forma reiterada, permitiéndose máximo 2 veces en 1 año calendario.

5.3 Estado de Cuenta y/o Boleta Electrónica: El Suscriptor autoriza a MUNDO para que el Estado de Cuenta y/o Boleta Electrónica - en su caso- por los servicios contratados, sea remitido por diversos medios al suscriptor según su preferencia indicada en el Contrato de Servicios de MUNDO. Sin perjuicio de lo anterior, MUNDO podrá remitir el estado de cuenta o boleta electrónica por otro medio, en caso que el medio elegido preferentemente no esté disponible.

5.4 Notificaciones por medio preferente seleccionado: Asimismo, el suscriptor, faculta a MUNDO para remitir los avisos de cobranza y avisos de desconexión por morosidad, por diversos medios, según su preferencia indicada en el Contrato de
Servicios de MUNDO, o a quien ésta haya delegado dicha tarea. Sin perjuicio de lo anterior, MUNDO podrá remitir estas notificaciones por otro medio, en caso que el medio elegido

preferentemente no esté disponible.
5.6 Descuentos Multiservicios: MUNDO podrá aplicar descuentos a los precios de uno o más servicios en el caso que el Suscriptor contrate un Plan Comercial que considere la provisión de dos o más servicios. En el caso que el Suscriptor renuncie a uno o más servicios contenidos en el Plan Comercial, se dejará de aplicar el descuento multiservicio.
5.7 Suspensión por Pago Fuera de Plazo: MUNDO podrá suspender la prestación de los servicios contratados si el suscriptor no paga su deuda después de 5 días de cumplida la fecha de vencimiento del plazo para su pago, determinado en el Estado de Cuenta. La suspensión o corte del suministro por pago fuera de plazo implicará que el suscriptor, en caso de haberlos contratado, no tendrá servicio de
Televisión y no tendrá acceso a Internet, según corresponda. La suspensión del servicio de telefonía IP por pago fuera de plazo impedirá realizar cualquier tipo de llamada a través de la línea telefónica, salvo aquellas establecidas en la normativa vigente. La suspensión del servicio de telefonía Móvil por pago fuera de plazo impedirá realizar cualquier tipo de llamada a través de la línea telefónica, salvo aquellas establecidas en la normativa vigente.
Asimismo, a través de la línea suspendida, el suscriptor de telefonía IP podrá establecer comunicaciones con el Contact Center de MUNDO cuyo número se indica en www.tumundo.cl y el suscriptor de telefonía móvil podrá acceder a los niveles de atención específicos de la compañía (103, 104, 105 y 107).
5.8 Reposición del Servicio Suspendido por Pago Fuera de Plazo: El servicio contratado por el cliente será repuesto al día hábil siguiente a la fecha de pago del documento de cobro impago. En caso de regularizar la deuda mediante pago por medios no presenciales, el servicio será repuesto un día hábil posterior al registro del pago en los sistemas contables de MUNDO. Para evitar demoras en la reposición del servicio en caso de pagos en medios no presenciales, el suscriptor podrá presentar en cualquier oficina comercial de MUNDO el comprobante de pago en un medio no presencial, con lo cual MUNDO dará curso a la reposición del servicio al día hábil siguiente. MUNDO podrá cobrar por la reposición del servicio, el monto estipulado en www.tumundo.cl.

6 Responsabilidad de MUNDO.
6.1 La correcta recepción de los Servicios depende de la adecuada utilización de los Equipos suministrados por MUNDO o de los equipos proporcionados por el suscriptor, debidamente homologados, así como de los equipos terminales de propiedad del Suscriptor. No serán imputables a MUNDO 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, ni homologados por MUNDO.
6.2 Para la provisión de los Servicios fijos, se requiere de alimentación eléctrica en diversos puntos de la red de transmisión, como así también para el funcionamiento de los equipos instalados en el Domicilio del Suscriptor, por lo que ante una falla o corte en el suministro eléctrico, los servicios se verán interrumpidos.
6.3 Las condiciones de responsabilidad de MUNDO en el caso del servicio móvil, se encuentran detalladas en el contrato y anexo de dicho servicio.

7 Conexiones, Usos y Extensiones Ilícitas y Otros Delitos.
7.1 Conexión Ilegal de Terceros: El Suscriptor se obliga a no tolerar ni amparar conexión ilegal alguna, ni el uso y/o recepción no autorizada o comercial de los Servicios, realizados en o desde las instalaciones bajo su tenencia. El Suscriptor declara conocer que el que maliciosamente interfiera, intercepte o interrumpa un servicio de telecomunicaciones, sufrirá la pena de presidio menor en cualquiera de sus grados y el comiso de los equipos e

instalaciones, conforme lo establece la letra b) del artículo 36º Bde la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

7.2 Extensiones Ilegales: Se prohíbe al Suscriptor extender o entregar el suministro del(los) Servicio(s) por él contratado(s) a otro(s) aparato(s) de recepción en cualquiera forma, medio o formato, dentro o fuera del Domicilio, salvo previa autorización de MUNDO. Se informa al suscriptor, y el suscriptor toma conocimiento que, al entregar a terceros su clave secreta del servicio de acceso a Internet inalámbrico, la calidad de su servicio se verá perjudicada. En caso de detectar el uso del servicio por parte de terceros no autorizados, MUNDO no será responsable por la calidad del servicio en el domicilio del suscriptor.

7.3 Protección de 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.

8 Condiciones de Funcionamiento del Servicio de Televisión.

8.1 Las disposiciones contenidas en esta cláusula se aplican exclusivamente al Suscriptor que haya contratado los Servicios de Televisión y/o Servicios Adicionales de Televisión.

MUNDO presta servicios en diversas localidades y puede suministrar en ellas canales diferentes, tanto en cantidad como en contenido. Los canales que MUNDO suministra en cada localidad se encuentran expresamente definidos en www.tumundo.cl y en tal sitio quedará registrado en forma permanente, con la respectiva fecha, cualquier cambio que se realice al respecto.

8.2 MUNDO no podrá cambiar, sustituir o eliminar los canales y/o contenidos de televisión considerados en el Plan de Programación del Servicio Televisión contratado por parte del Suscriptor. MUNDO mantendrá inamovible la programación contratada por el suscriptor en los términos que dispone el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, Decreto Supremo Nº 18 del 13 de Febrero de 2014, y excepcionalmente, podrá proceder a efectuar una modificación, con ocasión de cambios y/o eliminaciones de canales introducidas unilateralmente o por actos imputables a los Proveedores de Contenidos o por caso fortuito o fuerza mayor, o imposibilidad absoluta acreditable de MUNDO, entendiéndose por tal, la quiebra, el término de giro, ausencia y/o decisión del proveedor de contenidos, o la declaración de la autoridad competente que disponga que la transmisión de la señal infringe la normativa chilena.

8.2.1 En los casos indicados, MUNDO podrá cambiar, sustituir o eliminar uno o más canales y/o contenidos de televisión considerados en el Plan de Programación del Servicio Televisión, si cumple, copulativamente, con las siguientes condiciones: Si remite por escrito un aviso previo al suscriptor con al menos 20 días hábiles de anticipación.

8.2.2 Si reemplaza el canal cambiado, sustituido o eliminado por uno o más de similar calidad y contenido.

Si, eventualmente, MUNDO no reemplaza el canal en los términos precedentemente señalados, procederá a pagar, por una vez, como compensación a los abonados que manifiesten haber sido afectados por el cambio, una suma equivalente a 0,02 Unidad Tributaria Mensual (UTM), por cada canal no reemplazado en los términos indicados. El pago de esta compensación podrá efectuarse mediante una bonificación o descuento por dicha suma, en el estado de cuenta siguiente o subsiguiente.

8.3 La posición de los canales y/o contenidos podrá variar dentro del Plan de Programación del Servicio Televisión contratado, por lo que un mismo canal o contenido podrá ser trasladado a otra posición dentro de la parrilla de programación. En estos casos,

MUNDO comunicará previamente dichas modificaciones al cliente con una antelación no inferior a 30 días. MUNDO mantendrá disponible para sus Clientes información sobre el Plan de Programación del Servicio Televisión vigente y sus correspondientes señales en el sitio web www.tumundo.cl, en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de MUNDO (600 9100 100).

8.4 Recepción de Servicios de Televisión: Los Servicios de Televisión se prestarán exclusivamente en el Domicilio señalado en el Contrato y serán recibidos en un aparato de televisión y/o equipo terminal de reproducción de video NTSC, proporcionado por el Suscriptor.

8.5 Servicios Adicionales de Televisión: Estos Servicios sólo se prestarán al Suscriptor que los contrate expresamente y que mantenga contrato vigente del Servicio principal de Televisión.

8.6 Responsabilidad General del Suscriptor de Servicios de Televisión: Los Servicios de Televisión se suministrarán restringidamente en el Domicilio, única y exclusivamente para su uso personal y privado, sin que pueda constituirse, en forma alguna, en un servicio o parte de un servicio prestado a terceros por el Suscriptor.

Éste declara conocer que la grabación, ejecución y comunicación pública, reproducción y/o retransmisión total o parcial de la programación transmitida por MUNDO en virtud de los Servicios de Televisión, está prohibida por la legislación vigente, que podrá ser sancionado en la forma allí señalada y que este Contrato con MUNDO no lo faculta para desarrollar tales actividades.

Asimismo, el Suscriptor declara conocer que la ejecución y la comunicación pública de la programación suministrada por MUNDO puede estar gravada con la obligación de pagar a las sociedades gestoras de derecho de autor.

8.7 Servicios Conexos al Servicio de Televisión: El Suscriptor podrá requerir Servicios Conexos al Servicio de Televisión tales como, entre otros, habilitación de bocas adicionales de recepción, desconexión y reconexión, traslados de Dirección, y otras prestaciones distintas de los Servicios de Televisión, por los que, de estar disponibles, deberá pagar la tarifa vigente e informada por MUNDO en www.tumundo.cl a la fecha en que se solicite el respectivo Servicio.

8.8 Condiciones Técnicas: MUNDO instalará el Servicio de Televisión sólo cuando la potencia recibida en el equipo terminal del suscriptor supere los -5 dB. En caso que la atenuación sea mayor, MUNDO no instalará ni aceptará que el cliente instale una boca adicional de recepción.

8.9 Condiciones de Funcionamiento de los Servicios Adicionales de Televisión.

8.9.1 Equipo Decodificador: Para recibir el o los Servicios Adicionales de Televisión MUNDO podrá proporcionar al suscriptor un Equipo Decodificador en la modalidad de arriendo o comodato. En el caso que el Suscriptor opte por utilizar un Equipo Decodificador de su propiedad, éste deberá ser previamente homologado por MUNDO, para lo cual el suscriptor deberá pagar la tarifa de homologación vigente e informada por MUNDO en www.tumundo.cl, a la fecha de su realización.

8.9.2 Instalación Coaxial Interiror (ICI): Para garantizar la emisión de las señales de televisión, Mundo realizará una instalación con cableado tipo coaxial hasta los dispositivos o puntos donde estará ubicado los equipos de recepción (TV/ Decodificador), la instalación cumple con los estándares de Mundo, garantizando el correcto funcionamiento, torque y calidad de conexión. No se permite el uso de otro tipo de cableado ni la manipulación, alteración, anexos irregulares a la instalación proporcionada por MUNDO.

8.9.3 Contratación, Pago y Renuncia de Servicios Adicionales de Televisión: El Suscriptor podrá contratar los Servicios Adicionales de Televisión bajo la modalidad de suministro continuo y permanente (Paquetes Premium u otros similares), debiendo pagar por ello una renta mensual anticipada, de acuerdo a la tarifa vigente e informada por MUNDO a la fecha

del inicio del suministro de tales Servicios.
Asimismo, en caso que MUNDO ofrezca otras opciones de programación de prestación ocasional (Pago por Ver, Eventos Especiales, Servicios de
Comunicaciones Codificados u otros similares), el suscriptor podrá solicitarlos, debiendo pagar por ellos la tarifa vigente e informada por MUNDO en
www.tumundo.cl, a la fecha de contratación de tales servicios. El Suscriptor podrá renunciar a los Servicios Adicionales de Televisión que hubiere contratado separadamente del Servicio principal de Televisión. La renuncia podrá efectuarla en cualquier momento, por medio de un aviso dado por alguno de los medios habilitados para tal efecto por MUNDO.

8.9.4 Responsabilidad del Suscriptor de Servicios Adicionales de Televisión:

Los Servicios Adicionales de Televisión se suministrarán restringida y codificadamente en el Domicilio, única y exclusivamente para el uso personal del suscriptor. En ningún caso el Suscriptor podrá entregar o delegar a terceros, y especialmente a menores de edad, el acceso o administración de claves secretas, códigos de identificación o validación y mecanismos físicos o electrónicos destinados a la protección, control o acceso a esta programación, como los referidos a: I) Menús de Programación suministrados bajo codificación especial; II) Control Parental; y, III) Menús o Dispositivos informáticos, electrónicos o remotos destinados a solicitar Servicios tales como Canales Premium u otras transmisiones electrónicas similares.
Al solicitar Servicios Adicionales de Televisión que contengan señales codificadas para adultos, el Suscriptor asumirá la responsabilidad exclusiva de impedir su acceso a terceras personas, y especialmente a menores de edad. Será de exclusiva responsabilidad del Suscriptor cambiar la clave de ingreso que inicialmente se le asigne, lo que deberá ejecutarse dentro de las 24 horas siguientes a la instalación del Equipo Decodificador.

9 Condiciones de Funcionamiento del Servicio de Voz Sobre Internet (TELEFONÍA IP).

9.1 Las disposiciones contenidas en esta cláusula se aplican exclusivamente al
Suscriptor que haya contratado planes que incluyen el Servicio de Telefonía IP. Este Servicio se regirá además, en lo pertinente, por el Reglamento de Servicio Público de Voz Sobre Internet y por el Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.
El Servicio de Telefonía IP permite las comunicaciones de voz sobre la red Internet, desde y hacia la red pública telefónica. Este servicio se podrá proporcionar a través del acceso y la conexión a Internet provisto por MUNDO, que habilita el establecimiento de comunicaciones, por la cantidad de minutos especificada en el Contrato de Servicios y en la forma señalada en las CGC. La cantidad de minutos contratados en el servicio principal de Telefonía IP permite establecer llamadas a teléfonos de red fija y de Telefonía sobre Internet de todo Chile, y también a teléfonos de la red móvil, según el Plan o servicio adicional contratado.

9.2 Dispositivo TELEFONÍA IP: Para el Servicio de Telefonía IP, MUNDO podrá proporcionar al suscriptor un dispositivo en la modalidad de arriendo o comodato.
En el caso que el suscriptor opte por utilizar un dispositivo de su propiedad, éste deberá ser previamente homologado por MUNDO, para lo cual el suscriptor deberá pagar la tarifa de homologación vigente e informada por MUNDO en
www.tumundo.cl, a la fecha de su realización.

9.3 Características del Servicio: El Servicio de Telefonía IP es un servicio público de telecomunicaciones que permite la comunicación de voz sobre la red Internet de MUNDO o de Terceros cuando este servicio esté comercialmente disponible. Las comunicaciones se podrán establecer desde y hacia la red pública telefónica u otra red de servicio público técnicamente compatible.

9.4 Características de Funcionamiento:

9.4.1 El servicio de Telefonía IP permite realizar llamadas a teléfonos de red fija y de Telefonía

sobre Internet de todo Chile. Asimismo, permite hacer llamadas a teléfonos móviles, haciendo uso de los minutos incluidos en el Plan para tal efecto. El servicio de Telefonía IP de MUNDO no permite recibir llamadas de cobro revertido de cualquier origen. El Servicio de Telefonía IP no permite llamadas a servicios complementarios del tipo 700, 300, 606 y 609.
Al momento de suscribir el Contrato de Servicio, el suscriptor deberá manifestar su opción de habilitar el servicio de Larga Distancia, acceso a Móviles, acceso a
Servicios Públicos del Mismo Tipo o a otros servicios de valor agregado.
Posteriormente, el suscriptor podrá modificar el estado de la habilitación de los accesos a estos servicios, pagando el valor de la prestación Cambio de Estado de Habilitación de Acceso a otros servicios de Voz, cuyo valor está publicado en el sitio web www.tumundo.cl.
9.4.2 Conforme a lo establecido en la normativa, el acceso a los niveles especiales de servicios de emergencia es gratuito y está asociado al Domicilio indicado por el Suscriptor en el Contrato de Servicio. En consecuencia, las llamadas realizadas desde un domicilio distinto al señalado en el Contrato de Servicio serán enrutadas a dicho Domicilio.
9.4.3 Se producirá el cese o interrupción del Servicio Telefonía IP, y las comunicaciones a los niveles especiales de servicios de emergencia, en caso de una falla o corte en el suministro de energía eléctrica.
9.4.4 El servicio de Telefonía IP está diseñado solo para un uso residencial y no comercial, para que los Suscriptores y sus familias puedan destinarlo a fines comunicacionales.
9.4.5 Conforme a las características comerciales del Plan contratado, se podrá considerar o no, la entrega de un aparato telefónico gratuito por parte de MUNDO.
El Suscriptor podrá utilizar el aparato telefónico que, en su caso, le entregue gratuitamente MUNDO o podrá adquirir un aparato telefónico técnicamente compatible, a su costo, arrendar o recibir en comodato el que se le proporcione, según las características del Plan contratado. En caso de falla del aparato entregado gratuitamente por MUNDO dentro de los primeros tres meses de habilitado el servicio, el Suscriptor podrá, por una sola vez, presentarlo en la sucursal más cercana a su domicilio para su reemplazo por otro aparato de características similares, también en forma totalmente gratuita. La mantención de aparatos telefónicos de propiedad del Suscriptor, es de responsabilidad de éste. En caso que la prestación del servicio de Telefonía IP esté comercialmente disponible por medio de un Softphone, el Suscriptor deberá instalar en un equipo terminal compatible con este servicio, el Softphone que le provea MUNDO, o utilizar un Softphone de su propiedad compatible con el servicio prestado por MUNDO. Las características técnicas del equipo terminal que soporta el Softphone se publican en www.tumundo.cl.
9.4.6 El servicio de Telefonía IP no permite la conexión de equipos externos, tales como: FAX, dispositivos para pagos electrónicos, modem, teléfonos monederos u otros dispositivos externos semejantes, ni tampoco tendrá asistencia de operadora para comunicaciones según destino.
9.4.7 De acuerdo a los Planes Comerciales disponibles, el servicio de Telefonía IP podrá ser suministrado adicionalmente en cualquier punto del país que tenga acceso a la red de Internet de MUNDO con las características y condiciones mínimas necesarias, que se especifican en estas CGC.
9.5 Características Técnicas: Requerimientos Mínimos.
Para el funcionamiento de la Telefonía IP se requiere que el cliente disponga de energía eléctrica, conexión a Internet que funcione normalmente y que no esté interrumpida por ningún motivo, conforme lo establece el Reglamento de Servicio
Público de Voz sobre Internet D.S. Nº 484 de 2008.
9.5.1 Conexión de Servicio de Acceso a Internet suministrado por MUNDO: Ancho de banda mínimo de 64 Kbps, latencia no superior a 150 ms, y tener activado los puertos 5060 - 5061 - 10.000 al 20.000.

9.5.2 Conexión a Internet fuera de la red de MUNDO. En caso de estar disponible el Plan Comercial de Telefonía IP fuera de la red de MUNDO, el cliente deberá disponer de una Conexión a Internet cuyas características técnicas mínimas deben ser: Ancho de banda mínimo de 2 Mbps, latencia no superior a 150 ms, y tener activado los puertos 5060 – 5061 - 10.000 al 20.000.

9.5.3 Si el servicio de Acceso a Internet sobre el cual opera la Telefonía IP cumple con los requisitos anteriores, el MOS (Mean Opinion Score) será igual o superior a 3.

9.6 Características Comerciales.

9.6.1 El servicio de Telefonía IP es un servicio cuyo cobro mensual se detalla en el respectivo documento de cobro denominado Estado de Cuenta. El servicio de Telefonía IP contiene una bolsa de determinados minutos que sólo podrá ser utilizada durante el mes calendario respectivo y expira el último día de cada mes.

La tasación de llamadas es al segundo. Las bolsas de minutos de Servicios Adicionales, se encuentran reguladas en la cláusula 9.6.5 de estas Condiciones Generales".

9.6.2 MUNDO contabilizará el consumo de los minutos y segundos utilizados en las comunicaciones cuyo destino esté fuera de la red de MUNDO. El valor del Plan de Telefonía IP contratado, también incluye todas las comunicaciones cuyo destino esté dentro de la red de MUNDO y no producirán un descuento del tiempo disponible en la bolsa de minutos.

Consumida la bolsa de minutos del plan, la línea queda en la siguiente configuración: Se podrán recibir llamadas y sólo se podrán realizar llamadas a números de emergencia, a numeración libre de pago y al Contact Center de MUNDO, cuyo número se indica en www.tumundo.cl.

9.6.3 Las llamadas a teléfonos rurales o a servicios telefónicos con tarifas especiales tienen una tarifa superior a las llamadas al resto del país. En consecuencia, estas llamadas no estan consideradas en los planes de telefonía libre, por tanto, MUNDO asignará una cantidad limitada de minutos para llamadas de este tipo, la que será publicada en el sitio www.tumundo.cl.

9.6.4 La suspensión del Servicio por no pago impedirá realizar cualquier tipo de comunicación a través de la línea telefónica, salvo aquellas establecidas en la normativa vigente, mientras el cliente disponga de un acceso a Internet habilitado, conforme a estas CGC. Asimismo, a través de la línea suspendida, el suscriptor podrá establecer comunicaciones con el Contact Center de MUNDO cuyo número se indica en www.tumundo.cl.

9.6.5 Contratación, Pago y Renuncia de Servicios Adicionales de TELEFONÍA IP: El Suscriptor podrá contratar los Servicios Adicionales de Telefonía IP bajo la modalidad de bolsas de minutos de acuerdo a la tarifa vigente e informada por MUNDO a la fecha del inicio del suministro de tales Servicios. Las bolsas de minutos de Servicios Adicionales sólo podrán ser utilizadas durante los días de vigencia que cada bolsa comprometa, sin perjuicio de la facultad de recuperar el saldo no utilizado efectuando una nueva recarga dentro de un plazo no inferior a 180 días corridos posteriores a la fecha de la última recarga de bolsas de minutos adicionales. El Suscriptor podrá renunciar a los Servicios Adicionales de Telefonía IP que hubiere contratado separadamente del Servicio de Telefonía IP, con excepción del servicio de acceso a Internet exclusivo para Telefonía IP. La renuncia podrá realizarse en cualquier momento, por cualquiera de los medios que PCSA disponga para la contratación de los servicios conforme a lo establecido en el artículo 15° letra d) del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

9.7 Cambio de Número: El Suscriptor podrá solicitar el cambio del número asignado por MUNDO, en cuyo caso MUNDO comunicará al Suscriptor, dentro del plazo de hasta 30 días

contados desde la recepción de esa solicitud, la factibilidad técnica o no del cambio solicitado, y su costo, el cual se encuentra publicado en www.tumundo.cl. De ser factible el cambio de número, se implementará en un plazo máximo de 48 horas hábiles. Previa autorización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, y cuando ello corresponda de acuerdo a la normativa vigente, MUNDO podrá modificar el número asignado sin cargo para el Suscriptor y previo aviso de 90 días, conforme lo establece el artículo 39º del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.

9.8 Servicios Conexos al Servicio de TELEFONÍA IP: El Suscriptor podrá requerir
Servicios Conexos tales como, extensiones de IIT, habilitación de bocas adicionales de conexión, prestación de Servicios Técnicos, desconexión y reconexión y otras prestaciones distintas del Servicio Principal y Adicionales de Telefonía IP, por los que, de estar disponibles, el suscriptor deberá pagar la tarifa vigente e informada por MUNDO en www.tumundo.cl a la fecha en que se solicite el respectivo Servicio.

9.9 Plan Ilimitado de Minutos: En el evento que MUNDO ofrezca y el Suscriptor contrate un plan Ilimitado de minutos de Telefonía IP, se deja expresa constancia que éste se encuentra sujeto a la condición esencial de que la línea telefónica sea destinada al uso residencial única y exclusivamente, por lo que queda expresamente prohibido, darle un uso comercial, centro de llamadas o reventa de llamadas. La infracción a esta condición esencial, autoriza a MUNDO a tener por terminado de pleno derecho el Plan Ilimitado, sin necesidad de gestión o declaración alguna, pudiendo el Suscriptor contratar un plan de minutos limitados de Telefonía IP.

10 Condiciones de Funcionamiento del Servicio de Internet.

10.1 El Servicio de Internet provisto por MUNDO se sujeta a lo preceptuado en el Reglamento de Neutralidad de Redes, D.S. Nº 368 de 2011 y su normativa complementaria. MUNDO suministrará el Servicio Internet conforme al Plan
Comercial contratado por el Suscriptor. El Servicio Internet de MUNDO ha sido diseñado para un uso residencial promedio y no comercial, ni lucrativo.
MUNDO podrá aplicar políticas de administración de su red, así como ejecutar modificaciones o mejoras tecnológicas en el Servicio Internet de acuerdo al Plan, que conforme a lo establecido en el Reglamento de Neutralidad (DS 368 18/03/2011 SUBTEL), se encuentran publicadas en el sitio web
www.tumundo.cl.

10.2 Características del Servicio: El Servicio Internet se prestará, ya sea a través de medios físicos o inalámbricos, con las características técnicas y operativas que considere el Plan de Servicios Principales contratado por el Suscriptor. 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, muchos de los cuales no son controlados por MUNDO. En virtud del Servicio Internet, MUNDO 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 a la velocidad de acceso máxima que podrá alcanzar el Servicio, sin constituir una garantía del rendimiento efectivo que alcanzará cada conexión. Tales parámetros máximos de cada Plan de Servicios Principales se refieren a la conexión entre el Suscriptor y MUNDO. La velocidad de subida y bajada de la conexión a Internet debe medirse en el conector RJ45 del dispositivo o Cable Modem mediante el cual el suscriptor recibe el servicio de Internet.
Mundo se reserva el derecho de asignación de direcciones privadas para el servicio de Internet residencial.
El Servicio Internet de MUNDO está diseñado para un uso residencial y no comercial, para que los Suscriptores y sus familias puedan destinarlo a fines recreacionales, informativos,

comunicacionales y educativos. Para caso de usos distintos a los referidos, el suscriptor podrá contratar planes específicos para ello. La realización de actividades que involucren un aprovechamiento más intenso de los recursos de Internet, que exceda del uso residencial promedio, y/o que pretendan otorgar un destino comercial o lucrativo al Servicio Internet, pueden afectar el desempeño de este Servicio para la generalidad de los Suscriptores de MUNDO.
Las características del Servicio Internet de MUNDO se describen conforme al artículo 5º del Reglamento de Neutralidad en el sitio web www.tumundo.cl.
MUNDO informa al suscriptor, y el suscriptor toma conocimiento que el servicio de acceso a Internet en forma inalámbrica requiere de la condición de línea-vista entre el nodo y la antena exterior en el domicilio del suscriptor. Eventualmente, la calidad de la señal Inalámbrico podrá sufrir variaciones debido a eventos naturales o de fuerza mayor imposibles de predecir, tales como la pérdida de la condición de línea-vista debido a obstrucción por crecimiento de árboles o construcción de edificios que bloqueen la señal. En estos casos, MUNDO podrá realinear la antena exterior, y en caso de no poder restituir el servicio inalámbrico, se acuerda entre las partes que el contrato se extingue debido a condiciones de fuerza mayor.
De acuerdo con lo establecido en la Ley N° 21.046 y sus normas complementarias, Mundo garantiza al usuario una velocidad mínima de acceso a internet según el plan contratado, conforme a los siguientes parámetros:

Plan en Mbps	Min. Garantizado en Mbps	Observaciones
600/600	420/420	Considerar: Cable UTP Cat 6 o superior. PC I5 sexta generación o superior (o equivalente) con 16 Gb RAM, Tarjeta RED 1 Gbps min.
800/800	560/560	Considerar: Cable UTP Cat 6 o superior. PC I5 sexta generación o superior (o equivalente) con 16 Gb RAM, Tarjeta RED 1 Gbps min.
1000/1000	700/700	Considerar: Cable UTP Cat 6 o superior. PC I5 sexta generación o superior (o equivalente) con 16 Gb RAM, Tarjeta RED 1 Gbps min.
2000/1000	1400/700	Considerar: Cable UTP Cat 6 o superior. PC I5 sexta generación o superior (o equivalente) con 16 Gb RAM, Tarjeta RED 2,5 Gbps min.
3000/1500	1400/700	Considerar: Cable UTP Cat 6 o superior. PC I5 sexta generación o superior (o equivalente) con 16 Gb RAM, Tarjeta RED 10 Gbps min.
5000/2500	1400/700	Considerar: Cable UTP Cat 6 o superior. PC 11 th generación o superior (o equivalente) con 32 Gb RAM, Tarjeta RED 10 Gbps min.
10000/5000	1400/700	Considerar: Cable UTP Cat 6 o superior. PC 11 th generación o superior (o equivalente) con 32 Gb RAM, Tarjeta RED 10 Gbps min.

Estas velocidades aplican tanto para conexiones nacionales como internacionales, y son válidas para redes alámbricas. Para verificar el cumplimiento de estas velocidades, el usuario puede utilizar la aplicación proporcionada por el Organismo Técnico Independiente (OTI), disponible en https://vmgchile.cl/. Los resultados de las mediciones realizadas a través de esta herramienta tendrán el valor de presunción simplemente legal en procedimientos de reclamo, conforme al artículo 28 bis de la Ley General de Telecomunicaciones.
En caso de que las velocidades medidas sean inferiores a las garantizadas, el usuario tiene derecho a solicitar la reparación o restitución del servicio, así como una compensación por el tiempo en que el servicio no se haya encontrado disponible o funcionando de forma defectuosa. Para ello, deberá presentar al proveedor los resultados de las mediciones correspondientes.
10.3 Equipo Internet: Para el Servicio de Internet, MUNDO podrá proporcionar al suscriptor un Equipo Internet en la modalidad de arriendo o comodato. En el caso que el suscriptor opte por utilizar un Equipo de su propiedad, éste deberá ser previamente homologado por MUNDO, para lo cual el suscriptor deberá pagar la tarifa de homologación vigente e informada por MUNDO en
www.tumundo.cl, a la fecha de su realización.
10.4 Equipo Terminal 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 con puerto Ethernet, capacidad de memorias, etc.), lo que será verificado por los técnicos calificados de MUNDO.

10.5 Medidas de Gestión de Tráfico y Administración de Red:

De acuerdo a lo preceptuado en el Reglamento de Neutralidad, las medidas de gestión de tráfico y administración de red consisten en que MUNDO podría aplicar políticas de priorización de otros protocolos por sobre el protocolo P2P (peer to peer), tanto en la subida como en la bajada de datos desde la red Internet así como la administración de ciertos puertos. Lo anterior se traduciría en programar los equipos en la red de MUNDO, de manera de otorgar mayor prioridad en la transmisión de los paquetes con protocolos distintos a P2P. Esta política no estrangularía por completo el paso de paquetes P2P, sino que reduciría su prioridad de transmisión frente a paquetes rotulados con otros protocolos, como por ejemplo, protocolo de correo. Esta medida de priorización se aplicaría en forma permanente, a todos los planes y en todo horario. Los puertos gestionados serían:

Puerto 161-162: Evita la administración remota Vía SNMP, bloquea el envío de reportes automáticos de fallos de equipos.

Puerto 23: Evita la conexión Telnet desde cualquier red a los equipos de los suscriptores.

Puerto 25: Asegura que los suscriptores no sean utilizados como reenviadores de correos no deseado.

Puertos 135 – 139: Se impide el acceso a información de carpetas y archivos compartidos por el suscriptor.

Puerto 445: Evita que virus puedan entrar a los equipos de los suscriptores.

Puertos 67 – 68: Evita que un suscriptor, por desconocimiento, entregue sus IP a otros clientes de la red Pública.

En caso de ser necesario, MUNDO podría gestionar otros puertos en forma permanente, lo que será debidamente informado en el sitio www.tumundo.cl.

En casos excepcionales, MUNDO podrá aplicar de manera no discriminatoria, medidas transitorias de administración de congestión frente a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, no imputables a MUNDO conforme a la normativa vigente.

10.6 Responsabilidad del Suscriptor: El Servicio Internet se suministrará restringidamente al Domicilio del Suscriptor, única y exclusivamente para uso residencial. El Suscriptor estará especialmente obligado a: i) utilizar el Servicio

Internet en conformidad con las leyes, el orden público, las buenas costumbres y el Contrato, 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 iii) Es de responsabilidad del cliente que acceda a Internet a través de un dispositivo WiFi asociado al Servicio de Internet Inalámbrico, resguardar la clave de acceso, de manera de impedir el acceso no autorizado a su conexión inalámbrica.

10.7 Servicios Conexos al Servicio Internet: El Suscriptor podrá requerir servicios conexos tales como por ejemplo, cambio de ubicación de Equipos, habilitación de nuevos Equipos y otras prestaciones distintas del Servicio Internet, por los que, de estar disponibles, deberá pagar la tarifa vigente e informada por MUNDO en

www.tumundo.cl a la fecha en que se solicite el respectivo Servicio. El cliente que requiera el servicio de control parental para Internet, deberá habilitarlo. Podrá instalarlo por su cuenta o solicitarlo a través de Soporte Técnico llamando al número 600 9100 100 o bien en el nivel 104, en este último caso, MUNDO prestará asesoría y dará al cliente las instrucciones necesarias para la instalación y configuración del software respectivo, recomendado por MUNDO, en el computador o dispositivo del cliente. Los posibles costos asociados al uso de esta aplicación son de responsabilidad del cliente.

11 Cesión de Derechos. Se prohíbe al Suscriptor ceder los derechos emanados de este Contrato, a cualquier título y en cualquier forma, sin previa autorización escrita de MUNDO. En caso de autorizarse la cesión, el nuevo Suscriptor asumirá todas las obligaciones pendientes del Suscriptor que cede sus derechos, mediante la celebración de un nuevo contrato.

12. Derecho a Retracto del Consumidor. El Cliente podrá desistirse, sin expresión de causa y sin penalidad alguna, de los servicios de telefonía fija, internet fijo, televisión por suscripción y/o telefonía móvil contratados con la Empresa, dentro del plazo de diez (10) días corridos contado desde la más tardía de las siguientes fechas:
a) la firma del respectivo contrato; o
b) la activación efectiva del servicio o, en su caso, la instalación física de los equipos en el domicilio del Cliente.
El ejercicio de este derecho será válido cualquiera haya sido la modalidad de contratación (presencial, telefónica, en línea u otra) y se regirá por lo dispuesto en los artículos 3, 12A y concordantes de la Ley Nº 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Ley Nº 18.168 General de Telecomunicaciones y demás normativa sectorial vigente.
12.1 El Cliente deberá manifestar su voluntad inequívoca de retractarse concurriendo a cualquiera de las sucursales de la Empresa a lo largo del país, o bien comunicándose al call center. La Empresa acusará recibo inmediato por el mismo medio utilizado por el Cliente, indicando número de caso y fecha de recepción.
12.2 Dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la recepción de la solicitud, la Empresa desactivará los servicios contratados, retirará sin costo para el Cliente los equipos entregados (ONT, módem, decodificador, router, tarjetas SIM u otros) y emitirá constancia de su recepción, y reembolsará la totalidad de los montos pagados por concepto de cargos fijos, anticipos y garantías, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo que este autorice otro.
i) Si el retracto se ejerce antes de realizada la instalación física o de la activación del servicio, no procederá cargo alguno al Cliente.
ii) Si el retracto se ejerce después de efectuada la instalación o puesta en marcha la Empresa podrá cobrar o retener únicamente los costos directos y efectivamente incurridos en la instalación/activación.
12.3 El Cliente tiene la obligación de permitir la desinstalación y el retiro de los equipos por parte de personal autorizado de la Empresa en el horario acordado; y de devolver los equipos portátiles (tarjetas SIM, módem inalámbrico, etc.) en las oficinas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de retracto.

13 Datos Personales.
MUNDO, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa al SUSCRIPTOR que los datos personales que éste proporcione, así como aquellos que se generen u obtengan con ocasión del uso de los servicios contratados, serán tratados en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales, y su normativa complementaria. En virtud de dicha legislación, MUNDO asegura que el tratamiento de los datos personales del SUSCRIPTOR se efectuará con estricta sujeción a los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, calidad, minimización, integridad, confidencialidad, seguridad, transparencia, responsabilidad proactiva y rendición de cuentas.

Los datos personales serán recolectados y tratados con las siguientes finalidades:
a) Ejecutar, mantener y gestionar adecuadamente la relación contractual con el SUSCRIPTOR;
b) Operar, proveer, mantener y mejorar los servicios contratados y la experiencia de usuario;
c) Cumplir con obligaciones legales, contractuales y regulatorias;
d) Atender requerimientos de autoridades administrativas o jurisdiccionales en el marco de sus competencias;
e) Efectuar análisis estadísticos, métricas de uso, patrones de comportamiento y niveles de satisfacción de los servicios, utilizando mecanismos anonimizados o disociados;
f) Remitir comunicaciones comerciales, promocionales y/o informativas respecto de productos o servicios propios o de terceros, únicamente si existe consentimiento previo, expreso e informado del SUSCRIPTOR, el cual podrá ser revocado en cualquier momento.

13.1 Para el cumplimiento de los fines señalados, MUNDO podrá registrar automáticamente información relativa al uso que el SUSCRIPTOR haga de los servicios, incluyendo pero no limitado a: duración de llamadas, tráfico de datos, patrones de consumo, comportamiento de pago, y canales de interacción utilizados, aplicando en todo momento altos estándares de seguridad y confidencialidad.

13.2 Asimismo, el SUSCRIPTOR autoriza expresamente a MUNDO, en los términos del artículo 14 de la Ley N° 21.719, a tratar y correlacionar sus datos personales relativos a servicios contratados, historial de pagos y datos de contacto, para fines de marketing directo y elaboración de perfiles comerciales. Esta autorización es voluntaria y podrá ser revocada en cualquier momento, mediante comunicación escrita o electrónica dirigida a MUNDO.

13.3 MUNDO ha adoptado una Política de Protección de Datos Personales, la cual se encuentra disponible en su sitio web tumundo.cl, en la que se describen en detalle las categorías de datos tratados, las bases legales de tratamiento, los plazos de conservación, las medidas de seguridad adoptadas y los derechos que asisten a los titulares.

13.4 El SUSCRIPTOR, en su calidad de titular de datos personales, podrá ejercer en todo momento, de forma gratuita y mediante solicitud escrita o electrónica, los derechos que le reconoce la Ley N° 21.719, a saber: Derecho de Acceso; Derecho de Rectificación; Derecho de Cancelación; Derecho de Oposición; Derecho a la Portabilidad; Derecho a la Limitación del Tratamiento; y Derecho a revocar el consentimiento otorgado, en cualquier momento, sin efecto retroactivo. Para ejercer estos derechos, el SUSCRIPTOR podrá comunicarse a través del correo electrónico datospersonales@mundotelecomunicaciones.cl, o en cualquiera de los canales de atención habilitados por MUNDO, debiendo acreditar su identidad mediante mecanismos que garanticen la autenticidad del solicitante.

13.5 En caso de vulneración a sus derechos, el SUSCRIPTOR podrá recurrir ante la Agencia de Protección de Datos Personales, una vez constituida conforme a la Ley N° 21.719

13.6 Modificación de los datos personales del Suscriptor: El Suscriptor podrá solicitar a MUNDO el cambio de sus datos personales, siempre que estos cambios no constituyan causal de suscripción de un nuevo contrato. La solicitud de cambio de datos personales debe ser entregada por escrito en cualquier sucursal de MUNDO, o a través de los medios de contacto que disponga MUNDO, la que será evaluada en un plazo máximo de 2 días hábiles. Son causales de suscripción de un nuevo contrato las siguientes: cambio de domicilio, cambio de titular, cambio en la composición de los servicios principales del plan contratado o cambio de los atributos de los servicios principales contratados.

14 Limitación de Responsabilidad

MUNDO no responderá en eventos de caso fortuito o fuerza mayor, entendiendo por tales aquellos definidos en el artículo 45 del código civil, en los siguientes términos: "se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc." La huelga será considerada dentro de los eventos de caso fortuito.

15 Domicilio y Tribunal Competente. Para los efectos del Contrato, 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 de Justicia ahí competentes.

16 Las estipulaciones del Contrato de Servicios de MUNDO y las presentes Condiciones Generales de Contratación, no implican ninguna limitación, renuncia o restricción a los derechos que asisten al suscriptor, en virtud de la Ley Nº 19.496 de 1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.

17 Plazos. Para los efectos de aplicación del presente contrato, los plazos expresados son en días corridos, salvo se indique expresamente que se trata de días hábiles.