

PRESENTACIÓN EMPRESA I CONDICIONES GENERALES DE CONTRATO I CONTRATO DE SERVICIO

DEFINICIONES GENERALES

NXChile es un proveedor de servicios de internet y TV digital por intermedio de fibra óptica, que se distingue por su enfoque comunitario y atención personalizada.

Nos comprometemos a ofrecer servicios de alta calidad, conectando a hogares y pymes en Chile con soluciones confiables y adaptadas a las necesidades locales.

Con un fuerte compromiso con el desarrollo local, participando en eventos comunitarios y estableciendo alianzas con comercios locales e instituciones públicas, buscando cerrar la brecha digital y mejorar la calidad de vida de nuestras comunidades.

DEFINICIONES GENERALES

- a) EQUIPOS: Conjunto de equipamiento suministrados por NX al cliente, que permiten al cliente recibir adecuadamente los servicios contratados.

- b) EQUIPO INTERNET O CPE: Equipamiento interior o exterior que permite la comunicación con la red NX.

- c) PLAN COMERCIAL: Relacionado con las características técnicas y operacionales de los servicios y prestaciones contratadas a NX, así como estructura y tarifas aplicables al cliente. Rentas mensuales y condiciones del plan comercial se encuentran consignadas en el contrato, sin perjuicio que con posterioridad, el cliente puede solicitar cambio de plan comercial, según lo ofrecido por NX.

- d) VALOR UNIDAD DE FOMENTO (U.F.): En caso de valores en unidades de fomento, éstas se pagaran en pesos al valor de dicha unidad a la fecha del recargo en su estado de cuenta. En el caso que la U.F. fuera suprimida, se aplicará aquella unidad que la sustituya, o en ausencia, se considerará la variación que experimenta el índice de precios al consumidor (I.P.C.), entre la fecha en que haya operado la supresión y el día del pago efectivo.

- e) INTERÉS CORRIENTE: interés promedio para operaciones no reajustables expresadas en moneda nacional, de acuerdo con la tasa correspondiente (según plazo y monto de la operación) que para el mes anterior a la fecha de obligación del pago haya publicado en el Diario Oficinal la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

- f) CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR: Todo acto imprevisible e irresistible con un grado normal de diligencia, que imposibilite, paralice o interrumpa total o parcialmente el cumplimiento de las obligaciones de las partes. Sin que lo que sigue sea taxativo, se incluye en los términos: desastres naturales, inundaciones, terremotos, incendios y otros accidentes; invasión; desórdenes, protestas callejeras, vandalismo; actos de cualquiera autoridad tales como negativas a otorgar concesiones, permisos o autorizaciones, así como revocaciones, prohibiciones o alteraciones de los mismos; huelgas; incumplimiento de proveedores o subcontratistas; expropiación; intervenciones no autorizadas en las líneas y equipos.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATO

1. CONTRATACION DE SERVICIOS.

Estas condiciones generales de contratación forman parte integra del "contrato de servicios" celebrado entre el cliente y NXChile, ambos individualizados en el contrato. Estas han sido leídas y aceptadas por el cliente.

- 1.1 Los servicios contratados por el cliente son los señalados en el "contrato de servicios".

- 1.2 Sin perjuicio de los señalado en el contrato, NX podrá habilitar otros procedimientos para la realización de transacciones a distancia o no presenciales, a fin de facilitar al cliente la contratación, modificación o termino de servicios, o del plan comercial aplicable, así como realización de otras operaciones como activación y configuración de servicios, consulta de saldos, pago de cuentas, etc. Al hacer uso de tales procedimientos, el cliente consiente (una vez aceptado por NX) la solicitud se entenderá incorporada al contrato para todos los efectos legales resultándole aplicable a dicha transacción todas las cláusulas del mismo.

- 1.3 Para todos los efectos relacionados con los procedimientos o vías para la realización de transacciones a distancia con NX, el cliente será exclusivamente responsable de la reserva y uso de claves, códigos, o mecanismo físicos o electrónicos de identificación o validación asignados al cliente por NX, mediante la cual se entenderá acreditada su participación y consentimiento en las transacciones realizadas.

2. VIGENCIA Y TERMINO DEL CONTRATO.

- 2.1 El contrato empezará a regir y tendrá duración establecida en la cláusula 2 del "contrato de servicios".

- 2.2 El cliente podrá poner término en cualquier momento por correo electrónico adjuntando fotocopia de Cedula de Identidad y firma del cliente. En tal caso, NX pondrá término al suministro del (los) servicio(s) dentro del plazo de 15 días desde la fecha de recepción del correo; todo ello sin perjuicio del deber del cliente de no tener obligaciones pendiente de pago a la fecha de terminación, según se señala a continuación.

- 2.3 En caso de termino de contrato por cualquier causal, el cliente deberá pagar a NX la renta mensual correspondiente del (los) servicio(s) vigente(s) al momento de la terminación, y calculada hasta el último día en que NX preste efectivamente dicho servicios, dentro del plazo máximo que para estos efectos se establece en la cláusula precedente. No obstante, se mantendrán en todo caso vigentes las obligaciones del cliente en favor a NX que se encuentren pendientes a la fecha de terminación, en especial las obligaciones de pago de tarifas devengadas y del cargo por facturaciones adicionales (una vez terminada la vigencia del contrato) de tales pagos pendientes, las obligaciones de mantención, restitución de equipos, obligaciones referentes a conexiones, usos y extensiones ilegales, como cualquier otro cargo adicional que devenga del término del mismo.

3. RESPONSABILIDAD NXChile

- 3.1 Los servicios suministrados pueden verse afectados por suspensiones o interrupciones, totales o parciales, por actos o hechos no imputables a NX, o por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado.

- 3.2 La correcta recepción de los servicios depende de la adecuada utilización de los equipos suministrados por NX así como de los equipos terminales de propiedad del cliente. No serán imputables a NX 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 cliente, de redes o aparatos no suministrados o autorizados por NX o de las condiciones o características de su domicilio.

- 2.2 El cliente podrá poner término en cualquier momento por correo electrónico adjuntando fotocopia de Cedula de Identidad y firma del cliente. En tal caso, NX pondrá término al suministro del (los) servicio(s) dentro del plazo de 15 días desde la fecha de recepción del correo; todo ello sin perjuicio del deber del cliente de no tener obligaciones pendiente de pago a la fecha de terminación, según se señala a continuación.

- 2.3 En caso de termino de contrato por cualquier causal, el cliente deberá pagar a NX la renta mensual correspondiente del (los) servicio(s) vigente(s) al momento de la terminación, y calculada hasta el último día en que NX preste efectivamente dicho servicios, dentro del plazo máximo que para estos efectos se establece en la cláusula precedente. No obstante, se mantendrán en todo caso vigentes las obligaciones del cliente en favor a NX que se encuentren pendientes a la fecha de terminación, en especial las obligaciones de pago de tarifas devengadas y del cargo por facturaciones adicionales (una vez terminada la vigencia del contrato) de tales pagos pendientes, las obligaciones de mantención, restitución de equipos, obligaciones referentes a conexiones, usos y extensiones ilegales, como cualquier otro cargo adicional que devenga del término del mismo.

3. RESPONSABILIDAD NXChile

- 3.1 Los servicios suministrados pueden verse afectados por suspensiones o interrupciones, totales o parciales, por actos o hechos no imputables a NX, o por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditado.

- 3.2 La correcta recepción de los servicios depende de la adecuada utilización de los equipos suministrados por NX así como de los equipos terminales de propiedad del cliente. No serán imputables a NX 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 cliente, de redes o aparatos no suministrados o autorizados por NX o de las condiciones o características de su domicilio.

se entrega ningún tipo de soporte ni configuración por aquellos equipos, en tal caso la calidad del servicio puede verse afectada.

- 3.3. Solo en caso excepcional, cuando falle el suministro eléctrico por tiempo prolongado, exista un problema de conectividad con nuestro(s) proveedor(es), o en el caso de catástrofes naturales, o hechos no imputables a NX, el personal de NX realizara todas las gestiones por mantener el servicio, sin embargo no podremos asegurar la continuidad de este (clausula 7).

4. INSTALACIONES Y EQUIPOS

- 4.1. Instalación, conexión, habilitación de servicio: Una vez confirmada la factibilidad de proveer el servicio contratado, el técnico de NX determinará la ubicación adecuada de la red y equipamiento(s), previa notificación al cliente. El cliente pagará por una vez el valor de instalación del servicio respectivo, vigente a la fecha de su realización.

- 4.2. Cambio de dirección: El cliente podrá solicitar cambio de dirección de su(s) servicio(s) dando aviso a NX con 30 días de anticipación, plazo dentro del cual NX estudiara factibilidad del cambio solicitado. De existir factibilidad, NX informará la tarifa que corresponda y el plazo en que podrá llevar a efecto dicho cambio. Los valores a pagar por este concepto, dependen según el tarifado vigente al momento de la mudanza. NX no responderá por la imposibilidad técnica de prestar el(los) servicio(s) en la nueva dirección, siendo necesario en este caso, finiquitar el contrato vigente sin derecho a ninguna medida compensatoria al cliente.

- 4.3. Suministro de equipamiento técnico: Para la prestación del (los) servicio(s), en consideración a la estrecha vinculación existente entre la calidad de éstos y características técnicas del equipamiento, NX suministrará al cliente uno o más equipos en comodato o arrendamiento. Todo equipo instalado, es de propiedad de NX y su entrega al cliente no involucrará transferencia de dominio. Excepcionalmente el cliente podrá utilizar equipamiento de su propiedad, en los casos y bajos las condiciones establecidas. NX podrá suspender los servicios suministrados al cliente en caso que éste, sin autorización previa, conecte equipos o sistemas a las instalaciones de NX, que afecten el correcto funcionamiento o calidad de los servicios que reciben los demás clientes.

- 4.4. Intervenciones Técnicas: La instalación, conexión, configuración e intervención técnica del(los) equipo(s), será determinada y efectuada exclusivamente por NX. Las instalaciones que efectúe NX serán sobrepuestas o adosadas en el inmueble o domicilio del cliente, o en el lugar que el técnico de NX determine. En los casos que sean necesarios efectuar perforaciones o modificaciones en losas, paredes y otras formas estructurales del inmueble, podrá ser efectuado por personal de NX a costo y entera responsabilidad del cliente. El cliente reconoce el pleno y permanente dominio de NX sobre materiales utilizados para instalar y conectar el (los) equipo(s), que el cliente mantendrá como mero tenedor. NX sólo será responsable del funcionamiento técnico de las redes que haya instalado; en consecuencia la utilización por su parte de redes preexistentes en el domicilio o materiales distintos de los homologados por NX, será de exclusiva responsabilidad del cliente. NX responderá por los daños que ocurran sobre los bienes del cliente durante la instalación del (los) equipo(s) solo cuando pueda imputarse la culpa a su personal autorizado. El cliente tendrá un plazo de 20 días contado desde que se produzcan los daños para presentar cualquier reclamo respecto de los trabajos de instalación y conexión realizados por NX

- 4.5. Equipos Adicionales: El cliente podrá solicitar la instalación y habilitación de uno o más equipos adicionales, debiendo pagar por ellos una renta mensual de acuerdo a la tarifa vigente.

- 4.6. Actualización o eliminación de equipos: Atendida la natural evolución tecnológica y operacional de los servicios, NX podrá cambiar o simplemente eliminar el uso de uno o varios de los equipos utilizados. El cambio de equipamiento, consisten en la actualización de uno o más modelos, o derechamente la sustitución del equipamiento y/o tecnología que NX utilice para prestar sus servicios.

- 4.7. Uso y conservación de equipos: NX declara que el (los) equipo(s) suministrado(s) al cliente se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento. El cliente deberá utilizar el(los) equipo(s) suministrado(s) por NX en comodato o arrendamiento, con estricta sujeción a las instrucciones impartidas por NX. NX no se responsabilizará por daños y perjuicios, directos o indirectos, previstos o imprevistos, que el uso incorrecto o inapropiado del (los)

equipo(s) causen en la persona y bienes del cliente o en tercero, correspondiendo esta responsabilidad al cliente. Queda prohibido al cliente subarrendar o prestar el (los) equipo(s) de los que sea arrendatario o comodatario. El cliente no podrá modificar o alterar el (los) equipo(s) o sus componentes, así como la configuración y/o software. La infracción de las prohibiciones precedentes facultará a NX a dar término inmediato al contrato. La no utilización del (los) equipo(s) durante toda o parte de la vigencia del contrato, no eximirá al cliente del pago de la renta mensual convenida por el (los) mismo(s), si la hubiera, y en ningún caso le eximirá del pago mensual del (los) servicio(s).

- 4.8. Inspección de equipos: El cliente permitirá el acceso a NX, sus agentes, dependientes o personas designadas al efecto, a fin de inspeccionar y/o auditar las instalaciones, redes y equipo(s) en el inmueble en que se hayan habilitado, en días y horas apropiadas para ello. La negativa a permitir este ingreso facultará a NX para suspender el suministro del (los) servicio(s) del manera inmediata.

- 4.9. Desperfectos: En caso de desperfecto del (los) servicio(s), el cliente deberá comunicarlo de inmediato a NX, quien aplicará las medidas de solución que correspondan y que sean técnicamente factibles. Toda reparación o visita técnica al interior del domicilio puede implicar un cobro adicional, salvo que el desperfecto sea responsabilidad de NX.

- 4.10. Restitución de equipos: El cliente se obliga a entregar, al término del contrato, el (los) equipo(s) suministrados por NX en comodato o arrendamiento, en el mismo estado en que lo(s) recibió de NX, considerándose el desgaste producido por el uso normal o legítimo de (los) mismo(s). El cliente queda obligado al cuidado del (los) equipo(s) con la máxima diligencia posible, por lo que responderá de todo daño o perdida que lo(s) afecte(n), aun cuando estos sobrevenga por hurto o robo, caso fortuito o fuerza mayor. El valor de reposición de (los) equipo(s) se pacta en 3.8 UF (tres coma ocho unidades de fomento), debidamente reajustado según lo dispuesto en esta condiciones generales del contrato. Una vez que NX tome conocimiento del daño o la pérdida del equipamiento cobrará su valor de reposición, incluyendo el cargo correspondiente a la cuenta del cliente. En caso de mora y que el cliente no devuelva el (los) equipo(s) dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha en

que hubiera concurrido personal autorizado de NX a recoger tal(es) equipo(s), NX cobrará el valor de reposición junto con las multas e indemnizaciones que fueren procedentes, caso en el cual el cliente podrá eximirse del pago del valor de reposición del (los) equipo(s) siempre que se comunique con el personal de NX y los devuelva en el mismo estado que lo(s) recibió.

- 4.11. Acciones de terceros: En caso que un tercero en cualquier tipo de procedimiento (contencioso o no contencioso), lleve adelante una ejecución contra el cliente o cualquiera terceros notificados en el domicilio, y/o pretenda practicar embargo, caución, garantía o pida medidas precautorias que afecten el (los) equipo(s) entregados al cliente en arriendo o comodato, éste se obliga a dar inmediato aviso a NX de dichas acciones y a ejercer, a su propia cuenta y cargo, cuantas reclamaciones y acciones fueren procedentes para acreditar el dominio de NX sobre el (los) equipo(s). El cliente reembolsará a NX los gastos que éste efectúe por sus actuaciones procesales ante los órganos que procedan, cuando aquél no haya cumplido a cabalidad con las obligaciones descritas en esta cláusula.

- 4.12. Garantía: NX garantiza el buen funcionamiento del (los) equipo(s) adquirido(s) por el cliente a NX en virtud del contrato en un acto posterior, considerando condiciones de uso correcto y normal del (los) equipo(s). Para hacer efectiva la garantía, el cliente debe comunicar a NX el (los) equipo(s) defectuoso(s), el (los) que NX procederá a cambiar o reparar en forma gratuita, en el menor tiempo posible. Esta garantía no podrá hacerse efectiva en caso de encontrarse el cliente en mora de cumplir con sus obligaciones emanadas del contrato.

5. PUBLICIDA DE INFORMACIÓN

- 5.1. Se entenderá que la información que entrega NX (ej.: tarifas vigentes) ha sido informada y es publica, se encuentra disponible en www.netxtreme.cl y/o por los medios de comunicaciones que NX disponga.

6. PAGOS DE SERVICIO

- 6.1. Obligación de pago: Como contrapartida de la prestación del (los) servicio(s), el cliente deberá pagar a NX la renta mensual y/o las

demás tarifas vigentes e informadas por NX a la fecha del inicio del suministro del (los) servicio(s), que correspondan al plan comercial aplicable al cliente. Las rentas mensuales y tarifas deberán pagarse por mes anticipado, salvo que se indique lo contrario en el plan comercial o de cobros variables como tarifas por mora, intereses, cortes y reposición, etc. los cuáles serán cargados en la cuenta del periodo de facturación siguiente.

- 6.2. Fecha y lugar de pago: El cliente deberá pagar las tarifas hasta antes de la fecha de vencimiento de la cuenta en que se cobren. El pago se efectuará en las plataformas de NX o sitios habilitados para tal efecto.

- 6.3. Incremento o cambio de tarifas: NX podrá incrementar sus tarifas, comunicando de forma pública, con 30 días de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las nuevas tarifas. En caso que el cliente no se conforme con las nuevas tarifas, podrá desistirse del contrato. Sera directa responsabilidad del cliente pedir cambios o actualización de servicios, siempre y cuando cumpla con los requisitos correspondientes informados por NX.

- 6.4. Corte de suministro por no pago: El no pago oportuno de una cuenta dentro del plazo señalado en la misma, facultará a NX para cortar el suministro del(los) servicio(s), de manera automática y sin necesidad de declaración alguna, a partir del día hábil corrido al día del vencimiento de la cuenta respectiva.

- 6.5. Pagos atrasados: El simple retardo en el pago del servicio constituirá mora al cliente, devengándose el interés corriente hasta la fecha del pago íntegro de la deuda, sin perjuicio, de los gastos de cobranza, de acuerdo a las tarifas establecidas por NX.

- 6.6. Reposición servicio(s): Una vez que el cliente ha cancelado su deuda y confirmado el pago, el servicio se repondrá de forma automática, si se utilizó la plataforma “Pago Rápido”. Si se utiliza otro medio de pago, NXChile se reserva el derecho de elegir la disponibilidad horaria para aprobar dichos pagos, considerándose un tiempo máximo de 24 horas.

- 6.7. Término por mora: El Contrato terminará de manera automática y sin necesidad de declaración alguna, en caso que transcurran 64 días, desde su último cobro, en que el cliente no haya pagado la deuda. No obstante, el cliente podrá solicitar nuevamente la contratación del(los) servicio(s) que hubieran terminado, previo pago de todos los valores adeudados, sus reajustes, intereses, gastos de cobranza y costo de reconexión.

- 6.8. Pago completo: El pago de las tarifas cobradas al cliente será siempre completo, aun cuando el cliente no utilice el(los) servicio(s) o bien esté desocupado el domicilio habilitado para su suministro, por eso, el cliente será responsable por el uso del(los) servicio(s) y el pago de las tarifas que ello genere en favor de NX, ya sea que dicho uso se efectúe directamente por el cliente o por terceros. No habrá excepciones a la presente clausula.
  6.9. Factura electrónica y Boleta de servicio: El cliente autoriza a NX para que emita la cuenta y efectúe el cobro de los servicios contratados mediante el sistema de facturación electrónica o boleta de servicio, dependiendo del caso.

7. RESPONSABILIDAD DE NXChile

- 7.1. El (los) servicio(s) suministrado(s) pueden verse afectado por suspensiones o interrupciones, totales o parciales, por actos o hechos no imputables a NX (ej.: fallas en suministro eléctrico) que se originen por caso fortuito o fuerza mayor.

- 7.2. NX no será responsable de interrupciones, suspensiones y en general cualquier situación que afecte la calidad del(los) servicio(s), y que sea consecuencia de intervenciones no autorizadas por el cliente o cualquier otra persona en su domicilio, de equipos no suministrados o autorizados por NX.

8. CONEXIONES, USOS, EXTENSIONES ILICITAS U OTROS DELITOS

- 8.1. Conexión Ilegal de terceros: El cliente se obliga a no tolerar ni amparar conexión ilegal alguna ni el uso y/o recepción no autorizado o abusivo de los servicios, realizados en o desde las instalaciones bajo su tenencia, y a dar aviso inmediato a NX de cualquier conexión ilegal de que tenga noticia. El incumplimiento de esta obligación facultará a NX para dar término inmediato al contrato. El cliente declara conocer que la intercepción, interferencia o interrupción maliciosa del(los) servicio(s) está penada como delito con pena de presidio en la Ley Nº18.168, General de Telecomunicaciones.

- 8.2. Protección equipos y servicios: Adicionalmente, queda prohibido al cliente 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. Sin perjuicio de las acciones penales e indemnizatorias civiles que correspondan, las acciones prohibidas en este párrafo serán sancionados con una multa.

- 8.3.Vigencia Obligaciones: La infracción a cualquiera de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente cláusula 8 facultará a NX a dar término inmediato al contrato, proceder a la desconexión y retiro de los equipos e instalaciones y perseguir todas las responsabilidades que correspondan, civiles y/o criminales, directas e indirectas, por los actos cometidos. Además, por el incumplimiento de cualquiera de los ítems señalados en la cláusula 8, el cliente será sancionado con una multa equivalente a 6 UF (seis unidades de fomento) al valor que ésta tenga al día de pago efectivo, que se cargará en su cuenta del mes siguiente. Adicionalmente, se entenderá que las obligaciones establecidas en esta cláusula mantienen plenamente su vigencia, aún después de terminado el contrato.

9. SERVICIO DE INTERNET

- 9.1. Características del servicio: El servicio Internet se prestará con las características técnicas y operativas que considere el Plan Comercial contratado por el cliente. El cliente conoce que 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, algunos de los cuales no son controlados por NX. En virtud del servicio Internet, NX 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 generalmente a los niveles máximos que podrá alcanzar el servicio en el parámetro respectivo sin constituir una garantía del rendimiento efectivo que alcanzará cada conexión. Tales parámetros máximos de cada Plan Comercial, se refieren a la conexión entre el cliente y NX.

- 9.2 Equipamiento del cliente: Para el suministro de este servicio, el cliente 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, capacidad de memorias, etc.), lo que será determinado exclusivamente por los técnicos calificados de NX.

9.3 No Responsabilidad de NX por Instalación: NX no asumirá responsabilidad alguna por fallas, desperfectos ni daños que, directa o indirectamente, pudieran causarse en el funcionamiento del computador o en cualquiera de sus componentes, ni por la pérdida y/o daños que pudieran sufrir los archivos y programas del mismo. Por ello, el cliente será responsable de mantener respaldos y/o copias de todos sus archivos y programas.

9.4 Administración de la red y Modificaciones tecnológicas: NX podrá aplicar políticas de administración eficiente de su red y del tráfico cursado por la misma, con la finalidad de resguardar el funcionamiento de la red, de establecer medidas de seguridad en favor de los usuarios, para alcanzar un mejor estándar de servicio para la generalidad de los clientes del servicio Internet. NX se reserva el derecho de ejecutar mejoras o "upgrade" tecnológicos en el servicio Internet, para cuyos efectos el cliente autoriza desde ya a NX para acceder al domicilio en que se encuentren instalados los equipos.

9.5 Responsabilidad del cliente: En el uso de este servicio, el cliente será exclusivamente responsable de cualquier daño, directo o indirecto, que cause a NX y/o terceros; así como de las eventuales infracciones legales en que incurra, eximiendo a NX de cualquier responsabilidad a este respecto. El cliente estará especialmente obligado a: I) Utilizar el Servicio Internet en conformidad con las leyes, el orden público, las buenas costumbres, el contrato y la condiciones generales del 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, y abstenerse de realizar acciones que puedan dañar, entorpecer, sobrecargar, deteriorar o impedir el servicio ofrecido y/o la normal utilización de dicho servicio por parte de los demás clientes; III) Abstenerse de realizar acciones que involucren una transmisión de datos excesiva en forma continuada, que se aparte del uso normal y razonable de los servicios.

9.6 Servicios conexos al servicio Internet: El cliente 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 mensual vigente e informada por NX en la fecha en que se solicite el respectivo servicio.

10. CESION DE DERECHOS

10.1. Se prohíbe al cliente ceder los derechos emanados de este contrato y sus condiciones generales del contrato, a cualquier título y en cualquier forma, sin previa autorización escrita de NX. En caso de autorizarse la cesión, el nuevo cliente asumirá todas las obligaciones pendientes del cliente que cede sus derechos.

11. AUTORIZACION Y MANDATO

Mediante el presente instrumento, el cliente individualizado en el Contrato:
11.1. Autoriza a personas mayores de 18 años que se encuentren en su domicilio para aprobar, en su representación, la instalación y conexión material del(los) servicio(s), por personal técnico especializado de NX.
11.2. El cliente autoriza a NX para que comunique al SICOM (sistema de morosidades y protestos DICOM) o a otros organismos, sistemas o bases de similar naturaleza, la mora en el pago de la cuenta NX y el estado de cumplimiento de las obligaciones del Contrato.

11.3. El cliente reconoce que NX podría estar obligada a entregar sus datos personales a causa de solicitudes de la autoridad competente.

12. DOMICILIO Y TRIBUNAL COMPETENTE

12.1 Para los efectos del contrato y de su condiciones generales 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 Ordinarios de justicia ahí competentes.

RESUMEN CONTRATO CLIENTES

Estimado Cliente, queremos informar los procedimientos y políticas con las que Opera NxChile. Este documento es solo un resumen del contrato original.

- **Primero:** El Cliente deberá cancelar a NxChile un costo de instalación el cual corresponderá a la configuración y habilitación del servicio en el hogar, el monto a cancelar será el que se encuentre vigente en nuestra página web www.nxchile.cl (Fibra óptica, Banda Ancha y TV),el valor se debe saldar el día de la instalación (Efectivo, Redcompra), a nuestros técnicos.

  El Cliente también deberá cancelar a NxChile un proporcional del servicio, el cual dependerá del plan que se desea contratar y del día que el técnico coordine con el cliente, ese monto se debe saldar el día de la instalación. (El monto final será entregado por el técnico a cargo del área).

- **Segundo:** NxChile ya cuenta con fecha de facturación predeterminada. A cada cliente se le envía la boleta vía electrónica a sus correos que indiquen en el "Formulario de Instalación". La fecha de emisión de las boletas son el día primero del mes y vencen el día doce del mismo mes, esto quiere decir que los treinta días que navegara se paga por adelantado durante los primeros días del mes en curso y no después, sea utilizado o no el servicio se debe cancelar de igual forma la totalidad de la boleta ya que los costos de los planes son Mensuales y no están sujetos a modificaciones.

- **Tercero:** Tercero: En caso de corte de servicio por boleta impaga, NXChile cuenta con un plazo de 24 horas para registro y habilitación del servicio bajo las siguientes formas de pago: https://pago.netxtreme.cl/ Todos los pagos son registrados dentro del horario comercial (Lunes a Viernes 09:00 a 18:00 hrs y Sábados 09:00 a 13:30). El pago por transferencia fuera de horario se registrará al día hábil siguiente de nuestra Atención Comercial. En caso de pagar por el sistema Pago Rápido, los servicios son habilitados al instante y puede pagar en cualquier horario ingresando en https://pago.netxtreme.cl/

- **Cuarto:** Cuarto: NXChile hará entrega de equipamiento que permitirán la navegación en su hogar, los dispositivos son completamente de NXChile y no son transferibles al cliente. En caso de dar de baja el servicio los equipos serán retirados del lugar donde se encuentren, cualquier daño que produzca el cliente a los dispositivos este deberá ser cobrado en su totalidad al titular cargo de la cuenta y cancelar el monto que corresponda según los costos del mercado.

la cuenta y cancelar el monto que corresponda según los costos del mercado.

- **Quinto:** NxChile cuenta con tiempos predeterminados de espera en cuanto a Soporte Técnico que van de: 2 a 24 horas (en caso de ser un soporte remoto, que inicia desde que el cliente da aviso de su falla o caída del servicio hogar a NxChile) y de 24 a 48 horas (En caso de presentarse inconvenientes de fuerza mayor que afecten o interrumpan la red como: corte o robo de tramos de fibra óptica (cable troncal), vandalismo con compromiso en la infraestructura de la empresa, Destrucción o alteración intencional de cajas nap, Extracción de mufas de derivación o conexión, corte de energía prolongado en el sector (mayor a 12hrs) Entre otros)

- **Sexto:** NXChile cuenta con atención de Soporte Técnico para clientes, los horarios son de Lunes a Sábado de 09:00 a 23:00 hrs a través de nuestra plataforma WhatsApp, aquellos mensajes fuera del horario mencionado serán verificados al día hábil siguiente (Todas las llamadas a nuestros números de atención WhatsApp no están habilitadas).

- **Séptimo:** NxChile Coordinara cualquier soporte en terreno dentro de los días hábiles y en horario de atención de nuestra Empresa, todos los soportes en terreno son previamente coordinados con un técnico dentro de las primeras 48 horas a partir del aviso entregado por el cliente.

- **Octavo:** NxChile se encuentra en la facultad de realizar cobros adicionales de cableado siempre y cuando este excediera la base fijada por la empresa. En caso de exceder la base el cableado será responsabilidad del contratante. En caso de sufrir algún corte o daño, el cliente se hará responsable del costo de restauración o mantención. El monto puede sufrir modificaciones según los valores de mercado. Los valores y metros son otorgados por el Departamento Técnico o Comercial de NxChile Telecomunicaciones.

- **Noveno:** La Conexión de red inalámbrica (WIFI), Podría verse afectada por factores externos a nuestra empresa tales como: Densidad o material de las paredes, lugar de la instalación del Router, objetos, equipos que emiten señales de radio frecuencia, entre otros.

- **Décimo:** Las Velocidades contratadas solo son garantizadas en conexiones cableadas directamente entre el equipo (Notebook, Pc u otros dispositivos que permitan la navegación por internet), al Router Instalado por Nuestra Empresa NxChile Telecomunicaciones.



Si tienes dudas, contáctanos:

+56 9 3866 8688

Conócenos