

## CONTRATO DE SERVICIOS

En Concepción, a 21 de febrero del 2023, entre **PACÍFICO CABLE SpA**, RUT 96.722.400-6, empresa del giro de las telecomunicaciones, representada por don RODRIGO ALEJANDRO VELÁSQUEZ PAVICIV, cédula de identidad N° 10,648,894-0, ambos domiciliados en calle Tucapel N° 2827, Valle Paicaví, comuna de Concepción, en adelante también "**MUNDO PACÍFICO**", "**PACÍFICO CABLE**" o "la **Empresa**", y Fundación para la promoción y desarrollo de la mujer, del giro de su denominación, Rol Único Tributario 72101000-7, representada por Cristian Alejandro Montero Hernández, cédula de identidad número 15974715-8 domiciliado en Agustinas 1389, Santiago, en adelante también "el **CLIENTE**", se ha convenido el siguiente Contrato de Servicios, de acuerdo a las condiciones generales y particulares estipuladas en este documento y sus respectivos anexos:

### **PRIMERO: Objeto del Contrato.**

Por el presente instrumento, EL CLIENTE, contrata a PACÍFICO CABLE SpA, la que acepta y se obliga a la prestación de los servicios de telecomunicaciones consistentes en un **PLAN EMPRENDEDOR**, con arreglo a los términos estipulados en el presente contrato y sus respectivos anexos.

### **SEGUNDO: Servicios Contratados.**

La descripción de los servicios, y sus condiciones comerciales y técnicas, derechos y obligaciones de las partes, así como todo lo relativo a la prestación de los mismos, detallados en documento **Anexo 1 Cotización ID 24435 SERVICIO Plan fibra FTTH 800 megas + línea telefónica con numero nuevo** "Cuyos términos las partes declaran conocer y aceptar, y que debidamente firmado por las mismas, forma parte del presente contrato para todos los efectos a que haya lugar.

En efecto, tal documento establece el detalle del servicio y su valor mensual, lugar de prestación, el detalle de los puntos a habilitar al cliente, la duración del contrato, forma de pago, entre otros, formando parte integrante del presente contrato.

Los servicios de telecomunicaciones objeto de este contrato y sus respectivos Anexos, son suministrados por Pacífico Cable SpA al Cliente para su uso exclusivo, no pudiendo este último comercializar dichos servicios, sin previa autorización de Pacífico Cable SpA, la cual no se hará responsable bajo ningún respecto de los eventuales perjuicios que la infracción a esta prohibición pudiere causar, tanto al Cliente como a terceros.

### **TERCERO: Condiciones Comerciales.**

En el evento que el Cliente decida poner término anticipado a cualquiera de los servicios objeto del presente contrato, antes del plazo pactado, cesará el cobro del servicio de telecomunicaciones a partir de la fecha de término del contrato, debiendo el Cliente pagar los montos devengados y no pagados a que Pacífico Cable SpA tenga derecho en dicha fecha.

Sin perjuicio de ello, por no haberse cumplido las condiciones de vigencia del contrato establecidas, el cliente deberá pagar a Pacífico Cable SpA la parte proporcional que corresponda al costo de inversión, que no esté cubierta por la Bonificación contemplada en el Anexo N°1, debiendo en consecuencia pagarse las inversiones realizadas por Pacífico Cable SpA.



En tales eventos, Pacífico Cable SpA emitirá las respectivas facturas, ya sea por los montos de precios devengados y no pagados, como por el monto proporcional de las inversiones no cubiertas por la Bonificación, en los términos antes señalados.

Para el caso de atenciones técnicas o de reparaciones generadas para la reparación o mantención de los servicios contratados, Pacífico Cable SpA asumirá los costos asociados al desarrollo de dichas tareas siempre y cuando la responsabilidad del origen de la misma sea imputable directamente a Pacífico Cable SpA. En caso contrario, será de costo y cargo del cliente los costos asociados a dichas reparaciones y/o mantenciones.

El plazo de instalación de los servicios establecidos será el indicado en el **Anexo N°1** de este Contrato de Servicios.

En el caso de presentarse cambios en los bienes y/o servicios objeto de la oferta o en las circunstancias o elementos que se tuvieron en consideración al momento de evaluar la propuesta, las partes podrán negociar de común acuerdo las condiciones y precios que resulten afectados, formando éstos parte integrante del contrato respectivo.

Desde ya el Cliente autoriza a Pacífico Cable SpA para el inicio de los trabajos de habilitación de obras necesarias para la prestación del servicio.

**CUARTO: Equipos entregados en comodato para la prestación de los servicios.**

Los equipos necesarios para la prestación de los servicios serán entregados al cliente en la modalidad de comodato, por lo que serán de propiedad de Pacífico Cable SpA. Los equipos son nuevos y se entregan en perfectas condiciones de funcionamiento, lo que es reconocido y aceptado por el Cliente.

Queda prohibido al Cliente vender, prometer, transferir, enajenar, donar, ceder, gravar, subarrendar o preñar los equipos de propiedad de Pacífico Cable SpA. La infracción a esta prohibición faculta a Mundo Pacífico para poner término anticipado a este contrato y a exigir el pago íntegro de los servicios contratados. Asimismo, el incumplimiento de dicha obligación faculta a Pacífico Cable SpA para requerir el bloqueo de los todos equipos de acuerdo con la normativa vigente.

En caso de terminación del contrato por cualquier motivo, el Cliente debe hacer devolución de los equipos en cualquier sucursal de Pacífico Cable SpA.

**QUINTO: Estándares de calidad de servicio (SLA).**

La disponibilidad de servicio queda representada por el porcentaje de disponibilidad (Up time) calculado sobre una base de tiempo trimestral para cada sitio de cliente.

Su cálculo se obtiene como el porcentaje de la división entre el tiempo disponible y el tiempo total del período, correspondiente a 720 hrs. para un mes o 2.160 hrs para el trimestre. El tiempo disponible, a su vez se calcula como la diferencia entre el tiempo total del período y el tiempo acumulado del servicio en falla.

El tiempo acumulado del servicio en falla se obtendrá de todas las fallas reportadas por cliente cuya responsabilidad es de Pacifico Cable SPA. Se excluye de ellas las fallas debido a responsabilidad de cliente, incluyendo entre estas la continuidad y estabilidad de energía eléctrica, condiciones de climatización, intervención de equipos y configuraciones de estos, cambio de la propia carga de tráfico a intensidades no consideradas en el diseño original, indisponibilidad generada por virus informáticos (gusanos). Se excluyen también los tiempos de indisponibilidad de servicio debido a ventanas de mantenimiento acordadas con cliente, y motivos de fuerza mayor o caso fortuito.

El mecanismo de obtención de tiempo de falla será medido a través del sistema de tickets de reclamo de servicios.

Para los casos en que esté operativo el servicio de administración de redes el tiempo de indisponibilidad comienza a regir desde la ocurrencia de la falla.

En caso de no haber contratado este servicio el tiempo de indisponibilidad comienza a partir de la generación de ticket.

Según el tipo de acceso, las disponibilidades trimestrales de los servicios de Internet Dedicado a través de medios Pacifico Cable SPA. y accesos simples (sin redundancia) son los siguientes:

Con Acceso Cobre	99,629 %
Con Acceso Fibra Óptica	99,536 %
Con Acceso Inalámbrico	99,629 %
Con Acceso Inalámbrico Rural	99,629 %

## **INTERNET**

Consideraciones:

Las velocidades expresadas en este contrato corresponden a la máxima alcanzable contratada. La velocidad de acceso es nominal y no está garantizada, debido a la naturaleza del servicio, donde se comparten medios de acceso, equipos y aplicaciones.

Los planes de internet son de tráfico ilimitado de descarga, excepto en planes de banda ancha móvil.

Velocidades de subida y bajada de navegación de internet son hasta la velocidad indicada, depende del horario de navegación, cantidad de usuarios conectados y otras variables que la afectan.

Las velocidades nominales suponen un máximo de velocidad alcanzable, en el 80% del tiempo correspondiente al bloque horario laboral desde 8:00 hrs hasta las 18:00 hrs, conectada vía alámbrica.

Planes de Banda Ancha no válidos para Revendedores de Internet: Cyber Café, Salas de Juego Online, etc.

### **SEXTO: Pago por los Servicios**

1.- Obligación de Pago. La facturación de los servicios contratados se realizará por mensualidades, una vez recepcionado conforme la habilitación de los servicios, debiendo el Cliente pagar a Pacífico Cable SpA el precio mensual dentro del plazo de 30 días corridos desde la fecha de facturación. Los servicios conexos de prestación ocasional podrán ser cobrados al momento de su solicitud o en la factura del período de facturación siguiente al de su prestación.

2.- Lugar de Pago: El pago se efectuará en los lugares y formas que Pacífico Cable SpA habilite para tal efecto, y preferentemente a través de medios no presenciales, lo que se informará en [www.mundopacifico.cl](http://www.mundopacifico.cl) y en la Factura. El Cliente tendrá derecho a reclamar respecto de los cobros por servicios contenidos en cualquier Estado de Cuenta emitido por Pacífico Cable SpA conforme a lo establecido en el Reglamento de Reclamos, aprobado por el D.S. N° 194 de 2013 de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. El plazo para deducir reclamos que impugnen cobros, será de 60 días hábiles contados desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro.

3.- Corte de Suministro Por No Pago: El no pago oportuno de los servicios dentro del plazo señalado en el párrafo 1 precedente, facultará a Pacífico Cable SpA para suspender el suministro del(los) Servicio(s) a partir del quinceavo día siguiente al del vencimiento del plazo para pagar la factura correspondiente.

4.- Reposición del Servicio: La reposición del Servicio se efectuará dentro del plazo del día hábil siguiente, contado desde la fecha en que se paguen las Facturas vencidas.

La reposición del Servicio autorizará a Pacífico Cable SpA para cobrar al Suscriptor el cargo correspondiente a la Reposición del Servicio o Reconexión de Acometida según corresponda.

5.- Término por Mora: El no pago del servicio adeudado dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento de la factura, faculta a Pacífico Cable SpA para poner término al contrato de suministro correspondiente, previo aviso al suscriptor dado con a lo menos 10 días de anticipación a la fecha de término de contrato.

## 6.- Contacto.

Para los efectos del presente contrato, los datos de contacto del CLIENTE son los siguientes:

- Nombre o Razón Social : Fundación para la promoción y desarrollo de la mujer
- RUT : 72101000-7
- Giro : ACTIVIDADES DE LA ADMINISTRACION PUBLICA EN GENERAL
- Dirección : Agustinas 1389
- Comuna : Santiago
- Ciudad : Santiago
- Dirección de Implementación: Fuenzalida 649, Melipilla
- Representante Legal : Cristian Alejandro Montero Hernández
- Cédula Identidad N° : 15974715-8
- Nombre Contacto Técnico: Kurt E. Roll
- Teléfono de contacto : 964414432
- Correo electrónico : [kroll@prodemu.cl](mailto:kroll@prodemu.cl)

### **SEPTIMO: Domicilio y jurisdicción.**

Para todos los efectos legales derivados de este contrato, las partes fijan domicilio en la ciudad de Concepción y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.

**PERSONERIAS:** La personería de don Rodrigo Velásquez Pavicic para representar a la empresa consta de escritura pública otorgada con fecha 03 de febrero de 2022 en la Notaría de Santiago de don Roberto Cifuentes Allel. Repertorio 1334/2022.

**PERSONERIAS:** La personería de don Cristian Alejandro Montero Hernández para representar a la empresa consta de escritura pública otorgada con fecha 14 de abril de 2022 en la Notaría de Santiago de doña Nancy de la Fuente. Repertorio 1093-2022.

**El presente contrato se suscribe en dos ejemplares de igual tenor, quedando uno en poder de cada parte.**

\_\_\_\_\_  
**RODRIGO ALEJANDRO VELÁSQUEZ PAVICIC**  
**CI 10.648.894-0**  
PACÍFICO CABLE SpA

Signed by:Cristian Alejandro Montero Her  
Signed at:2023-02-21 16:42:29 -03:00  
Reason:Apruebo este documento

Cristian Montero



\_\_\_\_\_  
Cristian Alejandro Montero Hernández  
15974715-8  
Fundación para la promoción y desarrollo de la mujer