

CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE VOZ SOBRE REDES IP

REDVOISS SpA., Rol único Tributario N° 76.040.896-4, representada por don Claudio López Véliz, cédula de identidad número 6.384.538-8, ambos domiciliados en calle Padre Mariano 82, oficina 401 Providencia, ciudad de Santiago, en adelante también e indistintamente "REDVOISS", establece los siguientes términos y condiciones de prestación del servicio de comunicaciones de voz sobre internet, en adelante el "Contrato".

PRIMERO: DEFINICIONES

Para los efectos del presente Contrato, los términos que a continuación se definen tendrán el significado que en cada caso se expresa:

"Cliente": significa la persona natural o jurídica que acepta los términos y condiciones del presente Contrato y utiliza los servicios de comunicaciones de voz sobre IP provistos por REDVOISS.

"Contrato": significa el presente instrumento que se denomina "Contrato de suministro de servicios de comunicaciones de voz sobre IP".

"Servicio": corresponde a aquellos servicios que proveerá REDVOISS que permitirán a los Clientes establecer comunicaciones de voz sobre red IP desde o hacia la red pública telefónica, tanto de telefonía fija como de telefonía móvil y hacia otras redes de servicios públicos del mismo tipo.

SEGUNDO: OBJETO

2.1 Objeto del Contrato

El Cliente contrata a REDVOISS, quien acepta la provisión del Servicio.

2.2 Del Servicio

a) Para proveer el Servicio, REDVOISS pondrá a disposición del Cliente una o más líneas telefónicas para recibir y realizar llamadas. REDVOISS habilitará numeración pública nacional para recibir llamadas, las cuales son utilizadas de un modo análogo a la telefonía pública tradicional, pero utilizando la red IP.

Se deja constancia que REDVOISS tiene el carácter de concesionario de servicio público de voz sobre IP, lo cual la habilita para prestar el servicio público de telecomunicaciones de comunicaciones de voz desde y hacia la red pública telefónica u otra red de servicio público del mismo tipo, asignando a sus clientes numeración a tal efecto.

Sin perjuicio de lo expuesto, REDVOISS podrá eventualmente modificar el número asignado al Cliente, en caso que así lo estime conveniente, cuando se produzcan cambios en la legislación o por disposición de autoridad, casos en los cuales se dará aviso del referido cambio al Cliente con, al menos, 30 días de anticipación a la fecha en que aquello deba ocurrir.

Asimismo, se conviene que el Cliente será responsable de utilizar la línea y número en conformidad a la ley y a este Contrato y sólo para los efectos del mismo, sin que pueda dársele un uso distinto o alternativo.

b) Para la adecuada prestación del Servicio, el Cliente deberá mantener operativa una conexión IP de banda ancha, sea a través de cable módem, ADSL, WLL, conexiones dedicadas u otras análogas, habilitadas de acuerdo a las especificaciones técnicas provistas por REDVOISS, a solicitud del cliente.

Para cumplir con lo anterior, será de cargo y exclusiva responsabilidad del Cliente tener el o los contratos con los respectivos proveedores de Internet (ISP). En consecuencia, REDVOISS no asume responsabilidad alguna por los servicios de conexión a Internet, ni por el funcionamiento, disponibilidad, calidad ni estabilidad de éstos, así como por ninguna otra materia que corresponda proveer al ISP del Cliente o al Cliente mismo, incluyendo, pero no limitado a la Red Interna de comunicaciones, Routers o Firewalls y cualquier otro dispositivo de propiedad del Cliente o en uso por parte de éste.

El Cliente declara conocer y aceptar que para un adecuado funcionamiento y calidad del servicio de comunicaciones de voz sobre IP que contrata en este acto, debe mantener un ancho de banda suficiente para soportar el apropiado transporte de la voz. El Ancho de Banda mínimo que deberá tener disponible es de 100 Kbps de subida y bajada, por cada comunicación telefónica establecida.

c) Para la provisión del Servicio, el Cliente y REDVOISS convendrán los recursos tecnológicos necesarios. En caso de requerir equipos, estos deben estar debidamente homologados por REDVOISS con anterioridad a su utilización. Será de cargo exclusivo del Cliente la adquisición de los Equipos necesarios para la prestación del Servicio.

d) En relación a la prestación de servicios complementarios, el Cliente tendrá acceso a dichos servicios, siempre que solicite su habilitación previa directamente a REDVOISS y cumpla con las condiciones de utilización del servicio para poder efectuar tales llamadas. El Cliente podrá suspender o renovar dicho acceso en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita a REDVOISS.

TERCERO: PRECIO DEL SERVICIO Y FACTURACIÓN

3.1 Precio del Servicio.

Los precios a cobrar por la prestación del Servicio, se encuentran publicados en el sitio web www.redvoiss.net.

REDVOISS se reserva el derecho de modificar los precios del Servicio cuando lo estime conveniente, modificación que será informada al Cliente con al menos 30 días de anticipación por medio del envío de un mensaje de correo electrónico a la dirección de correo electrónico que el Cliente haya registrado al momento de aceptar la provisión del Servicio o del que tenga al momento de la comunicación y que se encuentre registrada en el sistema de REDVOISS. Será obligación y responsabilidad del Cliente mantener actualizado sus datos de información y de contacto.

Estos cambios regirán siempre para el futuro y no involucrarán revisión tanto de los cargos ya devengados y pagados con anterioridad como del tráfico cursado con anterioridad. El Cliente puede rechazar la modificación de las tarifas y poner término al presente Contrato, mediante el envío de un correo electrónico en tal sentido a REDVOISS indicado en la cláusula decimosegunda del Contrato. El término del presente Contrato no exime al Cliente de pagar todos los importes (cargos fijos y variables) que adeude a REDVOISS con motivo del Servicio utilizado hasta el momento en que REDVOISS le indique al Cliente, la fecha en que podrá procederse a la desconexión del Servicio.

3.2 Cargos por Pagar y Facturación

REDVOISS enviará dentro de los primeros 10 días de cada mes una factura o boleta, al domicilio que el Cliente haya registrado al momento de aceptar los términos y condiciones del presente Contrato o del que encuentre registrado en el sistema de REDVOISS al momento de envío de la correspondiente boleta o factura, correspondiente a los abonos de dinero que el Cliente haya efectuado en su cuenta de usuario REDVOISS, en el sitio web www.redvoiss.net, el mes anterior. Adicionalmente, podrá requerir la factura de pago mediante el envío de un correo electrónico a soporte@redvoiss.net. Si el Cliente no utilizó el servicio durante el mes, se omitirá el envío de boletas o facturas.

Los cobros derivados del uso de del Servicio serán imputados al saldo que disponga el Cliente en dicha cuenta, al momento de uso de los mismos. Podrá conocer el monto de los Servicios cobrados con cargo a su cuenta de usuario en la sección "Control de Cuenta" del portal web antes señalado.

Será condición esencial para la prestación del Servicio por parte de REDVOISS que el Cliente no registre saldo negativo en su cuenta de usuario, en atención a la modalidad de contratación del presente contrato. Asimismo, en caso de no contar con saldo suficiente para el cobro de los Servicios en la cuenta de usuario del Cliente, y se hubieran generados algunos saldos negativos, REDVOISS estará facultada para cobrar las sumas adeudadas reflejadas como saldo negativo en la cuenta de usuario del Cliente que pudiesen haber quedado tras la utilización de los Servicios, con el interés máximo convencional permitido por la ley, además de los gastos de cobranza judicial y extrajudicial y las eventuales costas si las hubiere.

En caso que el Cliente no efectúe abonos dentro del plazo de 120 días contados desde la fecha del último abono efectuado, REDVOISS estará facultada para poner término al presente contrato, mediante comunicación escrita otorgada en tal sentido.

En el caso de Clientes Postpago, REDVOISS entregará mensualmente, a lo menos, con una anticipación de 10 días a la fecha del plazo establecido para su pago, la factura al domicilio que el Cliente haya registrado al momento de aceptar los términos y condiciones del presente Contrato o del que encuentre registrado en el sistema de REDVOISS al momento de envío de la correspondiente factura. En caso de que el Cliente lo autorice expresamente, la factura podrá ser enviada a su correo electrónico.

El Cliente está obligado a pagar la factura dentro del plazo de 30 días contados desde la fecha de su emisión.

El no pago en tiempo de la factura facultará a REDVOISS a suspender y discontinuar la prestación del Servicio, sea total o parcialmente, después que hayan transcurridos 15 días contados desde el aviso por REDVOISS al Cliente en orden a suspender y discontinuar el Servicio.

La suspensión y discontinuación del Servicio regirá hasta que se verifique el pago total e íntegro de los montos adeudados a esa fecha. No obstante, la suspensión del Servicio, el cliente podrá realizar las comunicaciones exenta de pago a que se refiere el artículo 14 del Decreto Supremo N° 484 que establece el Reglamento del Servicio de Voz sobre Internet.

La no recepción de la factura, no facultará al Cliente al no pago de ésta, toda vez que el Cliente declara conocer la época de facturación indicada en el párrafo precedente. Adicionalmente, podrá conocer el monto a pagar, o requerir la boleta u otros documentos de pago directamente en el área comercial de REDVOISS o mediante el envío de un correo electrónico a soporte@redvoiss.net

Asimismo, el no pago oportuno del Servicio, facultará a REDVOISS para cobrar el interés máximo convencional permitido por la ley, además del gasto de cobranza extrajudicial y eventuales costas.

REDVOISS se obliga a reponer el Servicio, dentro del plazo de un día hábil contado desde que el Cliente pague la cuenta impaga.

En caso que el Cliente no pague la factura dentro de los 120 días siguientes a su fecha de emisión,

REDVOISS podrá poner término al presente Contrato.

REDVOISS se reserva el derecho de encomendar y encargar a terceras personas, el cobro y facturación del Servicio a pagar por el Cliente. Asimismo, podrá encargar a terceras personas la cobranza de los montos y saldos adeudados por el Cliente.

3.3 Impuestos

Los precios del Servicio incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA), sin perjuicio de cualquier alza de su tasa que será de cargo del Cliente.

CUARTO: VIGENCIA DEL CONTRATO

El presente contrato tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de las causales de terminación señaladas en la cláusula siguiente.

QUINTO: TERMINACIÓN DEL CONTRATO

5.1. REDVOISS podrá poner término inmediato a este contrato, sin requerimiento judicial ni arbitral y sin derecho a indemnización o compensación alguna a favor del Cliente, por las causas que se indican:

a) Cuando por acto o mandato de la autoridad administrativa o judicial se impida o se limite, de cualquier forma, la prestación del Servicio por parte de REDVOISS.

b) Por incumplimiento del Cliente de cualquiera de las obligaciones establecidas en el Contrato y, especialmente, por no efectuar abonos a la cuenta de usuario del Cliente dentro del plazo de 120 días contados desde la fecha del último abono efectuado.

c) Si el Cliente hiciere, de cualquier forma, uso no expresamente autorizado por REDVOISS, indebido o ilegal del Servicio.

d) Por extinción de la personalidad jurídica del Cliente.

e) Si se solicita la declaración de quiebra del Cliente o éste formula proposiciones de convenio judiciales o prejudiciales, o si se encuentra en estado de notoria insolvencia, entendiéndose por tal el no pago de una obligación a cualquiera de sus proveedores o empleados o el protesto de algún documento mercantil o cheque suscrito por éste.

f) Si el Cliente cediere el presente Contrato o los derechos a usar los Servicios a otra persona, ya sea natural o jurídica, sin autorización previa y por escrito de REDVOISS.

g) Por caso fortuito o fuerza mayor que, de cualquier modo, impida a REDVOISS la prestación del Servicio en los términos convenidos. Se incluyen para estos efectos dentro de los conceptos antes indicados, inhabilitaciones de la red Internet o cualesquiera otros actos de terceros fuera del control de REDVOISS que afecten por largo tiempo y en forma indefinida la disponibilidad de los medios que ésta requiere para prestar el Servicio. En caso de operar esta causal de terminación, REDVOISS lo notificará al Cliente a la brevedad que las circunstancias lo permitan.

Ante la ocurrencia de uno o más de los hechos antes descritos, REDVOISS comunicará por escrito al Cliente, a la dirección de correo electrónico indicada por el Cliente al momento de aceptar los términos y condiciones del presente Contrato o a la que esté registrada en el sistema de REDVOISS al momento de efectuar dicha comunicación, su voluntad de dar por terminado este Contrato, indicando la fecha de término.

5.2. El Cliente por su parte, podrá poner término al presente Contrato en cualquier momento durante su vigencia, previo aviso a REDVOISS, al correo electrónico señalado en la cláusula décimo segunda del presente Contrato. REDVOISS se obliga a dar curso al requerimiento de término de contrato dentro del plazo de 10 días contados desde el aviso del Cliente.

La terminación unilateral del presente Contrato por el Cliente, no lo libera, bajo ningún concepto, de la obligación de pagar todos los cargos imputables por el uso del Servicio utilizado y/o habilitado durante la vigencia del presente Contrato y/o del Servicio respectivo.

SEXTO: CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO.

El Cliente declara conocer y aceptar que para un adecuado funcionamiento y calidad del servicio de comunicaciones de voz sobre IP que contrata en este acto, debe mantener un ancho de banda suficiente para soportar el apropiado transporte de la voz. El Ancho de Banda mínimo que deberá tener disponible es de 100 Kbps de subida y bajada, por cada comunicación telefónica establecida.

El Cliente declara y acepta expresamente que, en conocimiento de las disposiciones de este Contrato y, en especial, de lo establecido en esta cláusula, acepta que el suministro del Servicio está sujeto a las condiciones y limitaciones que a continuación se expresan, las cuales, dada su especial naturaleza, entiende y acepta como intrínsecas y de la esencia en la prestación del mismo:

a) Que está en conocimiento y acepta, expresamente, que la calidad del Servicio estará determinada por la

capacidad de los recursos tecnológicos que se utilicen, su correcto uso y las circunstancias que se señalan a continuación.

b) Que está en pleno conocimiento y acepta que el Servicio puede verse afectado por fallas, tales como interrupciones atribuibles al servicio Internet, fallas en su red interna o equipamiento de su propiedad, interrupciones en las comunicaciones que están fuera del control de REDVOISS, etc.

Las limitaciones y condiciones del servicio descritas anteriormente, de producirse, no constituyen deficiencias que afectan la finalidad o utilidad del suministro del Servicio, sino que corresponden a características y condiciones propias o intrínsecas de esta clase de servicios de comunicaciones IP.

En consecuencia, no se entenderá que existe una falta o deficiencia en la prestación del Servicio por parte de REDVOISS, renunciando el Cliente a cualquier acción o derecho que pudiere ejercer en contra de REDVOISS a consecuencia de lo anterior.

Adicionalmente, se deja constancia de que existen otros elementos esenciales para la prestación del Servicio que dependen del Cliente, como son la disponibilidad de conexión a banda ancha, la contratación de un Proveedor de Acceso a Internet (ISP) asociado o la participación de terceras personas configuradoras e instaladoras de software y hardware. En consecuencia, en relación a estos otros elementos esenciales, REDVOISS no asumirá responsabilidad alguna al respecto.

SEPTIMO: RESPONSABILIDADES

REDVOISS responderá del servicio prestado de acuerdo a las condiciones de funcionamiento y calidad mencionadas en la cláusula anterior, teniendo en consideración las limitaciones establecidas en las letras a) y b) de la cláusula anterior, que son aceptadas por el Cliente.

Las partes dejan constancia que REDVOISS no será responsable por intervenciones, interrupciones, suspensiones o alteraciones al Servicio o a la calidad de éste o de la voz que se transmite, por razones que no le sean imputables o que sean causadas por terceros.

Será de exclusiva responsabilidad del Cliente la protección de su red interna, para lo cual se obliga a tomar y contratar las medidas de seguridad necesarias para el cumplimiento de dichos fines. En consecuencia, REDVOISS no será responsable por ningún ataque de hackers o virus que afecten las redes del Cliente.

OCTAVO. LLAMADOS DE EMERGENCIA

El acceso a los números de emergencia, está por defecto asociado a la dirección de facturación indicada por el Cliente a REDVOISS. Estas comunicaciones no cuentan con el servicio de registro de inscripción de localización establecido en el artículo 3° transitorio del Decreto Supremo N° 484 del año 2008. REDVOISS pondrá a disposición del Cliente una herramienta con la que deberá localizar a cada uno de los Servicios contratados en este acto, los que se identifican por la numeración pública asignada. En la medida que sea técnicamente factible, las comunicaciones podrán ser enrutadas a las sedes de servicios de emergencias correspondientes a las localidades especificadas por el Cliente. En caso de no ser factible este enrutamiento, las comunicaciones serán enrutadas según la dirección de facturación.

NOVENO: ATENCIÓN AL CLIENTE

Se deja constancia que REDVOISS dispone de un Centro de Atención al Cliente con disponibilidad las 24 horas del día, el cual se encuentra habilitado en el fono 44 8908540, desde red fija y celulares.

REDVOISS se obliga atender los reclamos recibidos en el Centro de Atención al Cliente.

En caso que sea necesario realizar una atención técnica en el domicilio del Cliente y la falla o defecto sea, por cualquier motivo, de responsabilidad o atribuible al propio Cliente o a su equipamiento, éste deberá pagar a REDVOISS la suma de 2 Unidades de Fomento más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente por cada visita, la que tendrá un límite máximo de duración de 2 horas.

Transcurrido este lapso de tiempo, el Cliente deberá pagar a REDVOISS la suma de 2 Unidades de Fomento más el Impuesto al Valor Agregado por cada hora siguiente o fracción de hora.

REDVOISS generará un tiket de atención con una visita dentro de un máximo de 3 días hábiles siguientes a la solicitud

DÉCIMO: CESIÓN

Las partes acuerdan que el Cliente no podrá ceder o traspasar el presente contrato, o los derechos y obligaciones emanados del mismo, salvo autorización previa y por escrito de REDVOISS.

DÉCIMO PRIMERO: DOMICILIO Y COMPETENCIA

Las partes fijan para todos los efectos de este Contrato su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia.

DÉCIMO SEGUNDO: NOTIFICACIONES

Todas las comunicaciones a realizarse entre REDVOISS y el Cliente se realizarán vía correo electrónico y se entenderán recibidas al día siguiente. Corresponderá al Cliente informar a REDVOISS de su domicilio particular, su dirección de correo electrónico o email y mantener actualizada dicha información. Será responsabilidad del Cliente estar continuamente revisando la información enviada por REDVOISS.

Para estos efectos, el correo electrónico de REDVOISS será: sopORTE@redvoiss.net.