

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TELSUR.CL

Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A RUT. 90.299.000-3, domiciliada en San Carlos N° 107, comuna de Valdivia, Región de los Ríos, en adelante simplemente “**Telsur**”, establece el presente Términos y Condiciones para efectos de que los consumidores (en adelante los “**Usuarios**”) ya sea que se registren o no, tengan pleno conocimiento sobre las condiciones, obligaciones y restricciones que aplican a las compras realizadas a través de la página web www.telsur.cl, (en adelante la “**Plataforma**”):

- a) Las transacciones que se efectúen a través del sitio web (www.telsur.cl) quedan sujetas a estos Términos y Condiciones descritos a continuación. En todo lo no regulado por los presentes Términos y Condiciones de Venta se aplicará lo dispuesto en la Ley N° 19.496.
- b) El envío del Equipo al domicilio del **Cliente** tendrá un valor de \$5.990 (envío 1 equipo); \$7.990 (envío 2 equipos) y \$9.990 (envío 3 equipos).- costo que será de cargo del Cliente.
- c) Para hacer compras o contratar servicios en nuestro sitio web, se deberán seguir los siguientes pasos:
 - ✓ Seleccionar los productos o servicios que el **cliente** desea comprar y agregarlos al **"Carro de Compras"**.
 - ✓ Indicar dirección de despacho, o sucursal de retiro y medio de pago.
 - ✓ Una vez realizada la orden, se mostrará una descripción de lo seleccionado, la descripción del método de envío, el medio de pago y el valor de la operación junto con el resto de las condiciones de compra. Se enviará también esta información al correo electrónico que se haya registrado. Ese correo electrónico será nuestra fuente de información para ponernos en contacto con el **Cliente** en caso que sea necesario.
 - ✓ Con el objeto de evitar posibles fraudes, la orden pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad y para ello nuestros ejecutivos podrán comunicarse con el **cliente** vía telefónica o por mail posteriormente al proceso de compra. Para lo anterior es sumamente necesario mantener actualizados los datos de contacto en **Telsur**, cuestión que es de absoluta responsabilidad del **cliente**.
- d) Cada **cliente** puede comprar un máximo de 3 unidades por cada producto. Dado lo anterior la empresa se reserva el derecho de dejar sin efecto cualquier transacción que exceda de dicha cantidad antes mencionada.
- e) Los precios, promociones, servicios y condiciones exhibidos y manifestados por el sitio web, no tendrán aplicación ni validez en la venta física, ni viceversa, salvo que se indique expresamente lo contrario.
- f) **La garantía del Equipo es de seis meses contados desde la recepción por parte del Cliente.** Dicha garantía no cubre las fallas, daños y/o deterioro del Equipo que fueren atribuibles al mal uso, alteración, modificación y/o por hechos de responsabilidad del **Cliente** y/o terceros.
- g) (I) La cobertura y tiempo de despacho estarán públicos en el siguiente link: <https://www.telsur.cl/hogar/asistente-de-voz-alexa>. Al llegar el pedido, es requisito indispensable que la persona que recibe el producto revise detalladamente sus características antes y después de abrirlo, validando que este se encuentra en perfectas condiciones. Sólo si se está conforme con lo antes descrito, se debe firmar la guía de

despacho y el formulario de entrega indicando la recepción conforme. (II) Que un producto sea recibido conforme, implica que tanto el embalaje como el producto se encontraba en perfectas condiciones, cumplía a cabalidad con las características del producto adquirido y no faltaba ninguno de sus accesorios u otros. (III) Si se detectan irregularidades, se debe rechazar la entrega.

- h) A través del link http://cl.itsanet.com/tms_consulta_referencia/ el cliente puede consultar el estado del despacho de la compra utilizando el número de seguimiento que recibió digitalmente por e-mail, posterior a la confirmación de la compra o si se prefiere ingresando a través de la consulta de seguimiento disponible en <https://www.telsur.cl/hogar/asistente-de-voz-alexa>.
- i) La responsabilidad de la persona encargada de realizar el despacho se limitará a:
 - ✓ Hacer entrega del producto en el domicilio indicado en la guía de despacho.
 - ✓ Revisar, junto al cliente, detalladamente el producto para constatar posibles daños aparentes y superficiales, el no cumplimiento de las características del producto entregado en relación al adquirido o la falta de alguno de sus accesorios o regalos promocionales.
 - ✓ Informar explícitamente al cliente que el formulario de entrega debe ser leído y firmado después de la revisión del producto, indicando su conformidad o rechazo en la recepción según corresponda.
- j) El encargado del despacho no está facultado realizar el armado o instalación de productos que lo ofrezcan. Si el cliente lo requiere, cualquier defecto o desperfecto que presente el producto por la manipulación del encargado del despacho será de su exclusiva responsabilidad, liberando a **Telsur** de cualquier ulterior reclamo por ese concepto.
- k) Si la compra fue realizada con despacho a domicilio, la boleta será enviada al correo registrado posteriormente después de confirmada la compra. Si por alguna razón no llegase la boleta, se podrá gestionar a través de nuestro Call Center (600 800 4000).
- l) Las condiciones para la habilitación, uso y mantención del Equipo se encuentran estipuladas en el siguiente enlace: <https://www.telsur.cl/hogar/asistente-de-voz-alexa>
- m) En el evento que el cliente desee activar Alexa como extensor de Wi-Fi, el cual tiene un límite de velocidad de 100 Mb y está condicionado a una banda de 5 GHz, deberá contar con un router eero de Amazon para su activación. Es necesario que la red de Wi-Fi utilice un router eero compatible y que su dispositivo Echo permanezca dentro del alcance de dicho router, considerando que las estimaciones de cobertura se basan en condiciones normales de uso. El uso de eero, junto con sus productos y servicios relacionados, requiere la creación de una cuenta de eero y la aceptación de los Términos de Servicio de eero. Para efectuar lo anterior, el Cliente puede revisar el Aviso de Privacidad de Eero, disponible en <https://www.telsur.cl/hogar/asistente-de-voz-alexa>. Para más información sobre el rendimiento, la disponibilidad y la compatibilidad de esta funcionalidad, puede consultar el mismo enlace anteriormente mencionado.
- n) La funcionalidad de Alexa como extensor de WIFI es una característica propia del equipo Echo DOT, no teniendo responsabilidad alguna Telsur sobre su funcionalidad y mantenimiento.
- o) Las políticas de privacidad y de tratamiento de la información recopilada por el Equipo, como de los datos personales del **Cliente**, se encuentran en el siguiente enlace: <https://www.telsur.cl/hogar/asistente-de-voz-alexa>.

- p) Las políticas de cambios y devoluciones las podrá adquirir en el siguiente enlace: <https://www.telsur.cl/hogar/asistente-de-voz-alexa>
- q) Con el objetivo de asegurar la protección del cliente, Telsur adoptará todas las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de sus datos. En caso de detectarse cambios importantes en la información que registra el cliente en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, Telsur podrá solo como última instancia dejar sin efecto las compras en las que los datos entregados por el cliente no coincidan con las bases de datos disponibles en la empresa y que fueran proporcionados por el propio cliente.
- r) Con la aceptación del Equipo, el **Cliente** declara expresamente conocer y aceptar las condiciones y políticas señaladas en este instrumento.
- s) En el caso que el **Cliente** requiera soporte para la habilitación y configuración del Equipo, podrá contactarse con el Call Center de **Telsur** (600 800 4000). El soporte del Equipo no incluye visitas al domicilio del **Cliente**.
- t) Todos los productos nuevos que se compren en **TELSUR** tienen 6 meses de garantía presentando la boleta, guía de despacho del producto u otro comprobante que acredite la compra. En caso de que estos productos presenten defectos de tal manera que le impidan su uso natural, o sólo sirvan imperfectamente, le falten piezas u otra causa similar, siempre que estos defectos no hayan existido al momento de la venta o posean un daño que no se pueda observar rápidamente, el comprador tendrá derecho a optar por cualquiera de las siguientes opciones:
- ✓ Cambio del producto.
 - ✓ Devolución del dinero pagado por ello.
- No se podrá hacer efectiva la garantía legal en caso de productos de segunda selección, a menos que se indique en la ficha técnica expresamente.
- u) Si existe disconformidad al momento de la compra, se ofrece la posibilidad de cambiar o devolver esta sin causa justificada, presentando la boleta o guía de despacho, dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la entrega del producto.
- v) Para hacer uso de nuestra política de satisfacción es necesario tener en cuenta que el producto a cambiar o devolver esté completamente sellado, sin uso y con todos los accesorios que hayan estado asociados a la compra.
- w) Retracto. El consumidor podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en www.telsur.cl. Sin embargo, gozará de las garantías ofrecidas por la empresa, las garantías legales y de los beneficios adicionales a la Ley del Consumidor que hayan sido indicadas.
- x) Cualquier consulta, reclamo, sugerencia puede ser efectuada través del portal de auto atención o a nuestro Servicio de Atención al Cliente al número 600 830 2222 o al Call Center de **TELSUR** (600 800 4000).
- y) El **Cliente** puede acceder y descargar el presente documento desde el siguiente enlace: <https://www.telsur.cl/hogar/asistente-de-voz-alexa>