

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN **DEL SERVICIO NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL**

I. TÉRMINOS GENERALES.

En el presente instrumento se establecen las Condiciones de Contratación de NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL, en adelante e indistintamente "NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL" o el "Servicio", el que forma parte integrante e inseparable de la "SOLICITUD Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS de Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A.", en adelante indistintamente "Telefónica del Sur S.A.". "Telsur S.A." o la "compañía", que celebre entre el Cliente (*consumidor final de Telsur S.A.*) y Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A., documento este último, en que se individualizan las partes y las condiciones comerciales del servicio.

La "SOLICITUD Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS de Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A.", constará por escrito si el Cliente contrató el o los servicios en forma presencial en alguna oficina comercial de la Compañía, o bien, en un audio (grabación) para el caso que la contratación se hubiese realizado telefónicamente, a través del *Call Center* de Telefónica del Sur S.A (600 800 4000). El Cliente o Usuario podrá acceder y revisar los servicios contratados y otra información referida a los mismos, en la "Sucursal Virtual" disponible en www.telsur.cl, ingresando en "Acceso Cliente".

II. ANTECEDENTES.

Telefónica del Sur S.A. pone a disposición de sus Clientes que tengan contratado cualquiera de los planes de internet hogar por fibra óptica, la contratación del licenciamiento del servicio denominado "NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL", que ha sido diseñado especialmente por F-SECURE.

Para lo anterior, Telefónica del Sur S.A. y la empresa F-Secure, en adelante e indistintamente "F-Secure", han acordado que los Clientes de la Compañía que se ajusten a los términos y condiciones estipuladas en el presente instrumento, puedan contratar el servicio Navegación segura total.

III. OBJETO Y CONDICIONES DEL SERVICIO.

(3.1.) Descripción y Contratación del Servicio.

(3.1.1.) Descripción del Servicio.

Telefónica del Sur S.A., entrega al Cliente la posibilidad de contratar el siguiente plan:

A) NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL

Este plan de suscripción consiste en un sistema con las siguientes características:

Un sistema de protección y navegación segura, tanto en dispositivos móviles como en ordenadores y/o laptops.

Las coberturas aplican desde las siguientes perspectivas:

- Malware Protection (Antivirus)
- Una nube de seguridad e inteligencia artificial.
- Deepguard.
- Protección ante ransomware (Incluido en Deepguard).
- Protección desde navegadores.
- Resguardo especializado en sitios bancarios.
- Protección desde redes abiertas, como lo son redes públicas, aeropuertos, plazas, etc.

En tanto el sistema también considera características especiales de control parental, por ejemplo, limitar el tiempo de uso de pantalla en los niños, limitar el acceso a contenido no apto para menores de edad, etc.

Este sistema puede ser manejado desde la cuenta parental remotamente, así como una amplia gama de configuraciones adicionales.

(3.1.2.) Contratación del servicio.

El Cliente, podrá contratar el servicio de Navegación Segura Total, a través del *Call Center* de Telefónica del Sur S.A. al 600 800 4000, o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, cuyo horario de atención y ubicación se encuentran indicados en www.telsur.cl.

(3.2.) Exigencias y Características del servicio.

(3.2.1.) LA CONTRATACIÓN, HABILITACIÓN, FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA, SE ENCONTRARÁ CONDICIONADAS A LA ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CLIENTE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PRESENTE INSTRUMENTO, COMO ASÍ TAMBIÉN DE LOS TÉRMINOS Y POLÍTICAS DE F-Secure y TELSUR S.A., documentos que se encuentran disponibles para la revisión y lectura en www.telsur.cl, como también en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía.

Los documentos singularizados en el párrafo inmediatamente anterior corresponden a: (i.) Términos de Uso de NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL; y (ii.) Declaración de Privacidad de NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL; documentos que en su conjunto se denominan como "CONDICIONES Y POLÍTICAS DEL SERVICIO".

POR LO ANTERIOR, LA ACEPTACIÓN DE LAS "CONDICIONES Y POLÍTICAS DEL SERVICIO" LE SERÁ REQUERIDA AL CLIENTE, DURANTE EL PROCESO DE HABILITACIÓN DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL. POR TAL

RAZÓN, **SE RECOMIENDA** LA LECTURA DE LOS TÉRMINOS ESTIPULADOS EN DICHS INSTRUMENTOS, YA QUE EN ELLOS SE ENCUENTRAN COMPRENDIDOS LOS ALCANCES Y RESTRICCIONES DE LAS LICENCIAS DE CADA UNA DE LAS APLICACIONES QUE SE ENCUENTRAN INCLUIDAS EN EL SERVICIO.

(3.2.2.) Al momento de la contratación del servicio, el Cliente deberá proporcionar el correo electrónico al que se le enviará el CORREO DE CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO y/o cualquier otra información relacionada con el funcionamiento y novedades del Servicio.

(3.2.3.) SERÁ RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL CLIENTE, ACEPTAR Y EFECTUAR LAS ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA OPERATIVO QUE FUEREN NECESARIAS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO. Sin perjuicio de lo anterior, se recomienda al Cliente realizar todas las actualizaciones que le fueren propuestas por el sistema operativo, con el fin de asegurar la corrección de aquellos errores del sistema que se hubieren detectado, como así también introducir las mejoras de seguridad destinadas a resguardar el sistema, y al equipo de eventuales ataques informáticos.

(3.2.4.) TELEFÓNICA DEL SUR S.A NO SERÁ RESPONSABLE DE LA ACTIVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL Y DEL O LOS DISPOSITIVOS EN LOS CUALES HUBIERE SIDO HABILITADO, ya que esta no tiene injerencia ni intervención alguna en el funcionamiento de las licencias, como tampoco en la activación de cada programa y/o aplicación considerada en la licencia. No obstante, el Cliente podrá solucionar las consultas que tenga respecto de la habilitación del Servicio, comunicándose con el *Call Center* de Telefónica del Sur S.A. (600 800 4000).

(3.2.5.) En relación con lo anterior, la Compañía no será responsable de la instalación de las aplicaciones comprendidas en NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL, en los dispositivos del Cliente, ni del funcionamiento mismo de las aplicaciones, como así tampoco de la incapacidad tecnológica de dichos dispositivos para acceder y operar dichas aplicaciones.

(3.2.6.) Es responsabilidad del Cliente verificar la capacidad tecnológica de los dispositivos, con el objeto de asegurarse que soportan y cuentan con los sistemas informáticos necesarios y/o compatibles para el correcto funcionamiento de las aplicaciones que incluye el Servicio y funcionalidades.

LO ANTERIOR, LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DEBERÁN CUMPLIR CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS QUE SE INDICAN:

i. Para Navegación Segura Total:

Aplicación	Versión y Fecha	Sistemas operativos	Navegadores
Safe Pc	18.5 - Septiembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 • Windows 10: Anniversary update and newer • Windows 8.1 • Windows 7: Service Pack 1 • Windows 11 • Windows 10: Anniversary update and newer • Windows 8.1 • Windows 7: Service Pack 1 	<ul style="list-style-type: none"> • Chrome • Edge on Chromium • Firefox
Safe Mac	18.3 - Junio 2022	<ul style="list-style-type: none"> • macOS Monterey (12.x) • macOS Big Sur (11.x) • macOS Catalina (10.15) 	<ul style="list-style-type: none"> • Safari • Chrome • Firefox
Safe Android	17.9 MR1 - Enero 2021	Android 5.0 - Android 11	No Aplica
Safe IOS	17.8 MR1 - Junio 2021	iOS 12.0	No Aplica
Safe /Total	19.1 - Julio 2022	Android 7 - Android 12	No Aplica
KEY/ID PROTECTION for passwords PC	5.3 MR1 - Agosto 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 • Windows 10: Anniversary update and newer • Windows 8.1 • Windows 7: Service Pack 1 	<ul style="list-style-type: none"> • Edge • Chrome • Firefox

KEY/ID PROTECTION for passwords Mac	4.200.x - Diciembre 2021	<ul style="list-style-type: none"> • macOS Monterey (12.0) • macOS BigSur (11) • macOS Catalina (10.15) 	<ul style="list-style-type: none"> • Safari • Chrome • Firefox
KEY Android	4.9.9 - Diciembre 2021	Android 5.0-11	No Aplica
KEY iOS	4.9.9 - Abril 2020	iOS 13-14	No Aplica
ID PROTECTION Android	6.0 - Mayo 2022	Android 7 – 12	No Aplica
ID PROTECTION iOS	6.0 - Mayo 2022	iOS 14 - 15.5	No Aplica
FREEDOME for Windows	2.4.3 – Septiembre 2021	Windows 7, 8.1, 10, 11	No Aplica
FREEDOME for MacOS	2.4.3 - Septiembre 2021	macOS 10.12	No Aplica
FREEDOME for Android	2.7.3 - Diciembre 2021	Android 6	No Aplica
FREEDOME for iOS	3.3.2 - Noviembre 2021	iOS 11.2	No Aplica

SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS ANTES SEÑALADOS, PODRÁN MODIFICARSE EN CONSIDERACIÓN A LAS CONTINUAS ACTUALIZACIONES QUE SE EFECTUAN A LAS APLICACIONES DEL SERVICIO Y A LOS EQUIPOS EN LOS CUALES OPERAN.

(3.2.7.) El **Cliente** es responsable de los perfiles/usuarios configurados, autorizaciones otorgadas, del uso y custodia de las contraseñas de acceso a las aplicaciones, por lo que éste deberá adoptar la debida reserva y cuidado en cuanto a mantener en forma secreta o confidencial las claves de acceso, y a no compartirlas.

(3.2.8.) SE DECLARA EXPRESAMENTE QUE LAS APLICACIONES COMPRENDIDAS EN NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL NO SON INFALIBLES, POR LO QUE NO ES POSIBLE GARANTIZAR LA PROTECCIÓN TOTAL O ABSOLUTA, FRENTE A EVENTUALES VIRUS O ATAQUES DE HACKERS. EL **CLIENTE** DEBE ADOPTAR LAS MEDIDAS ADICIONALES QUE LE PERMITAN OBTENER UNA MAYOR PROTECCIÓN DEL EQUIPO Y DE LA INFORMACIÓN QUE GUARDARE Y/O RESPALDARE EN DICHAS APLICACIONES.

(3.2.9.) RESULTA ALTAMENTE RECOMENDABLE QUE EL **CLIENTE** DESCARGUE LOS UPDATES, ACTUALIZACIONES Y/O PARCHES QUE EL FABRICANTE LIBERE PARA CADA UNA DE LAS APLICACIONES, COMO ASÍ TAMBIÉN RESPECTOS DE LOS DISPOSITIVOS Y/O EQUIPOS, YA QUE SE ENCUENTRAN DESTINADOS A MEJORAR LA ESTABILIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE ESTOS, COMO ASÍ TAMBIÉN LA SEGURIDA Y PRIVACIDAD. LA EJECUCIÓN DE DICHAS MEDIDAS SON DE CARÁCTER PREVENTIVA ANTE EVENTUALES ACCIONES DE CIBERDELINCUENTES Y/O HAKERS QUE BUSQUEN AFECTAR O TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN GUARDADA O RESPALDADA EN LAS APLICACIONES.

(3.2.10.) PARA EL ACCESO Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE ALGUNAS DE LAS APLICACIONES COMPREDIDAS EN EL SERVICIO DE NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL, EL DISPOSITIVO DEBE CONTAR NECESARIAMENTE CON CONEXIÓN PERMANENTE A INTERNET. POR LO ANTERIOR, LA CONEXIÓN DEL DISPOSITIVO A INTERNET, SERÁ DE RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL CLIENTE.

(3.2.11.) El **Cliente** se encontrará impedido de utilizar el Servicio para cualquier propósito o intención, que no sea legal y/o no se encuentre autorizado y/o afecte derechos de terceros.

(3.2.12.) El Servicio puede verse afectado por incidencias de una defectuosa configuración en los dispositivos, o a la insuficiencia de los sistemas operativos de los mismos.

(3.2.13.) El cobro del Servicio contratado comenzará a contar desde la suscripción del servicio. De modo tal, que la validez y subsistencia del Contrato es independiente a la activación efectiva de NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL, por parte del Cliente.

(3.2.14.) En consideración a la actualización permanente del Servicio, el Cliente podrá recibir información por parte de la empresa F-Secure, licenciante y proveedor del Servicio, y/o de Telsur S.A. La información será enviada al correo electrónico registrado por el Cliente y/o mediante un aviso que aparecerá directamente en el programa y/o en la aplicación. Dicha información será proporcionada durante el tiempo que el Servicio se encuentre vigente o activo, lo que el Cliente declara conocer y autorizar expresamente.

(3.2.15.) Las licencias correspondientes al Servicio de NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL se encuentran protegidas bajo la legislación de propiedad intelectual e industrial, correspondiendo la propiedad sobre las mismas a la empresa F-Secure. Asimismo, estas sólo le confieren al Cliente el derecho de uso del Servicio, bajo los términos establecidos en el presente documento. Asimismo, las licencias son intransferibles y no exclusivas.

(3.3.) Activación del Servicio de NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL

(3.3.1.) De conformidad a lo estipulado en el numeral (3.2.5.) anterior de este documento, para efectuar la activación del Servicio y la posterior utilización de algunas de las aplicaciones comprendidas en el Servicio, el dispositivo debe encontrarse permanentemente conectada a una red de internet.

(3.3.2.) CONTRATADO EL SERVICIO DE NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL, TELSUR S.A. ENVIARÁ AL CORREO ELECTRÓNICO REGISTRADO POR EL CLIENTE, EL PROTOCOLO DE ACTIVACIÓN CORRESPONDIENTE.

CON LA CREACIÓN DE LA CUENTA O USUARIO, EL CLIENTE ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES BAJO LOS CUALES F-Secure PROVEE DICHOS SERVICIOS.

(3.3.3.) Una vez activada la funcionalidad de NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL, el Cliente podrá activar y utilizar las aplicaciones incluidas en el servicio.

(3.3.4.) El código de activación, podrá ser utilizado en cualquier momento, dado que no existe un plazo máximo para ser activado desde su envío al correo electrónico del Cliente. No obstante, el Cliente debe considerar que el pago de los Servicios se devenga desde que le es enviado el código de activación.

(3.3.5.) En la eventualidad que el Cliente no reciba el correo electrónico mediante el cual la Compañía hace envío de las instrucciones de activación del Servicio, o se presentare algún problema o error al momento de efectuar su activación, el Cliente deberá comunicarse con el Centro de Llamados de Telefónica del Sur S.A. (600 800 4000), en donde se le proporcionará asistencia técnica en línea, conforme se indica en la Cláusula (7.1.) de este documento.

(3.3.6.) EL CLIENTE DEBERÁ OBSERVAR LA DEBIDA RESERVA Y USO ADECUADO DE LAS CLAVES, CÓDIGOS, CONTRASEÑAS O CUALQUIER OTRO MECANISMO O PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN O VALIDACIÓN ASIGNADO POR F-SECURE Y/O Telefónica del Sur S.A.

IV. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL

(4.1.) LA DURACIÓN DEL CONTRATO DEL SERVICIO NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL Y DE LAS RESPECTIVAS APLICACIONES, DEPENDERÁ DEL PLAN CONFORME SE INDICA A CONTINUACIÓN:

a) NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL

LA VIGENCIA DEL SERVICIO SERÁ DE 12 (DOCE) MESES, COMENZANDO A REGIR PARA TODOS LOS EFECTOS CONTRACTUALES Y LEGALES QUE CORRESPONDAN, A CONTAR DESDE EL ENVÍO DEL CÓDIGO DE ACTIVACIÓN DE LA LICENCIA AL CORREO ELECTRÓNICO DEL CLIENTE, DE CONFORMIDAD AL PROCEDIMIENTO ESTIPULADO EN EL NUMERAL (3.3.2.) PRECEDENTE. UNA VEZ CUMPLIDO EL PLAZO ESTIPULADO, ÉSTE SE RENOVARÁ AUTOMATICAMENTE POR PERIODOS IGUALES Y CONSECUTIVOS DE 12 MESES, SI EL CLIENTE NO MANIFIESTA SU VOLUNTAD DE PONER TÉRMINO AL SERVICIO CON UNA ANTICIPACIÓN MÍNIMA DE 30 DÍAS, AL TÉRMINO DEL PERIODO ORIGINAL O DE CUALQUIERA DE SUS PRÓRROGAS.

PARA CUMPLIR CON LO ANTERIOR, EL CLIENTE DEBERÁ EFECTUAR EL REQUERIMIENTO DENTRO DEL PLAZO SEÑALADO, COMUNICÁNDOSE AL Telefónica del Sur S.A, O CONCURRIENDO DIRECTAMENTE A CUALQUIERA DE SUS SUCURSALES COMERCIALES.

V. PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL.

(5.1.) El precio del Servicio, en el que se encuentra considerada la o las licencias contratadas por el Cliente, se indica en el numeral 5. de la "SOLICITUD Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS de Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A.", para el caso de haberlo contratado en forma presencial en algunas de las Telefónica del Sur S.A., o bien, en un audio (grabación) para el caso que la contratación se hubiese realizado telefónicamente, a través del *Call Center* de Telefónica del Sur S.A. El Cliente podrá acceder a una copia del Contrato en la Sucursal Virtual, conforme lo señalado en el acápite I. TÉRMINOS GENERALES, de este documento.

(5.2.) El cobro del Servicio será incluido en la Boleta de los Servicios que Telefónica del Sur S.A. emite mensualmente a sus Clientes que han contratado alguno de los servicios que comercializa. Asimismo, el cobro se realizará por el valor completo del Servicio, y no por fracción o en proporción a la cantidad de días del mes que se factura.

(5.3.) El pago del Servicio deberá efectuarse dentro del plazo establecido en la Boleta de Servicios, ya sea en las oficinas comerciales de Telefónica del Sur S.A. o por otros medios de pago establecidos por la Compañía o en los centros de pagos especialmente habilitados por esta última. Ante cualquier duda, puede consultar en: www.telsur.cl o en el 600 800 4000.

El simple retardo en el pago de la respectiva Boleta de Servicios, constituirá en mora al Suscriptor o Cliente, devengándose el interés máximo convencional hasta la solución o pago íntegro de la deuda, sin perjuicio, de los gastos de cobranza, de acuerdo a las tarifas establecidas por Telefónica del Sur S.A. Los cobros que se efectúen con ocasión del retardo del pago de la respectiva Boleta de Servicios, serán incluidos en la del mes siguiente de aquella cuyo vencimiento generó los referidos cobros. Lo anterior, no obstante, la facultad de Telefónica del Sur S.A. de poner término al Contrato, y consecuentemente a la Licencia, conforme al acápite VI de este documento.

(5.4.) En la eventualidad que el Cliente suscriba un convenio de pago bajo la modalidad de cargo en una cuenta corriente bancaria y/o tarjeta de crédito, éste mantendrá la obligación de que los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos, y en forma íntegra. Al verificarse el término del Servicio, el Cliente deberá informar tal situación a la respectiva institución bancaria. Lo descrito anteriormente será de total y absoluta responsabilidad del Cliente, liberando a Telefónica del Sur S.A. de cualquier perjuicio que la falta de comunicación con su entidad bancaria le pudieren generar.

(5.5.) En la eventualidad que el Cliente se encuentre con el Servicio suspendido por no pago, igualmente se devengará mensualmente el cobro del mismo, ya que el proveedor del SERVICIO NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL mantendrá vigente las licencias hasta el término del Servicio. Por lo anterior, mientras no se le haya puesto término al Servicio y el Cliente hubiese pagado íntegramente

la deuda pendiente de pago, el Cliente podrá nuevamente acceder al Servicio en forma regular.

(5.6.) La suspensión del Servicio se mantendrá por un período de 30 (treinta) días contados desde el vencimiento del plazo de pago, una vez cumplido dicho plazo sin que se haya verificado el Servicio por parte del Cliente, el Contrato y consecuentemente las licencias, se tendrán por terminados ipso-facto, para todos los efectos contractuales, sin necesidad de gestión, declaración o trámite alguno.

VI. SUSPENSIÓN Y TÉRMINO DEL SERVICIO NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL

(6.1.) El no pago dentro del plazo establecido en la Boleta de los Servicios y/o en los términos del Contrato, IMPLICARÁ LA DESACTIVACIÓN DEL ACCESO DEL CLIENTE A LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO, QUEDANDO SUSPENDIDO.

(6.2.) Una vez realizado el pago íntegro de lo adeudado, el que considerará la aplicación del respectivo reajuste e interés máximo convencional, la reactivación del Servicio se realizará al día hábil siguiente, accediendo el Cliente en forma regular o normal a las funcionalidades y prestaciones del mismo.

(6.3.) Si el Cliente no paga la deuda existente dentro de un plazo de 30 (treinta) días corridos, contados desde el vencimiento de la fecha de pago indicada en la Boleta de los Servicios, el presente Contrato y consecuentemente, los licenciamientos objeto de este contrato, se tendrán por terminados ipso-facto, sin necesidad de declaración, notificación ni gestión alguna.

LO ANTERIOR, SIN PERJUICIO, DE MANTENERSE PLENAMENTE VIGENTE LAS OBLIGACIONES DE PAGO PENDIENTES O DEVENGADAS POR EL SERVICIO PRESTADO, Y HACIÉNDOSE EXIGIBLE, EN LOS CASOS QUE CORRESPONDA, LA TOTALIDAD DE LAS MENSUALIDADES RESTANTE HASTA COMPLETAR EL PLAZO ORIGINAL DE VIGENCIA DE LAS LICENCIAS CONTRATADAS. EN DICHO CASO NO SE CONSIDERARÁN LOS DESCUENTOS ASOCIADOS A LA CONTRATACIÓN CONJUNTA DE OTROS SERVICIOS. LO ANTERIOR, SERÁ IGUALMENTE APLICABLE EN AQUELLOS CASOS EN QUE EL CLIENTE INCURRA EN INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIERA DE LAS CONDICIONES U OBLIGACIONES ESTIPULADAS EN EL PRESENTE CONTRATO.

(6.4.) Con ocasión del término de las licencias, y consecuentemente del Contrato por no pago, el Cliente podrá en cualquier momento contratar nuevamente el Servicio, bajo la condición de solucionar las deudas impagas que mantenga con Telefónica del Sur S.A. El Cliente deberá elegir alguno de los planes comerciales vigentes al momento de la nueva contratación, y cumplir con los términos y condiciones establecidas para la provisión del Servicio.

(6.5.) No obstante lo señalado en los numerales precedentes de esta cláusula, y sin que pueda constituir ni importar obligación ni formalidad alguna para tener por terminado el Contrato y la o las licencias, Telefónica del Sur S.A. comunicará el término de la relación contractual con el Cliente, mediante comunicación enviada a la cuenta del correo electrónico registrada por el Cliente.

VII. ASISTENCIA Y SOPORTE DEL SERVICIO NAVEGACIÓN SEGURA TOTAL.

(7.1.) Telefónica del Sur S.A. dispondrá de un servicio de asistencia 7 X 24, destinada a atender y resolver los problemas que se le puedan presentar al Cliente, asistencia que operará conforme lo siguiente:

(7.1.1.) **Asistencia Comercial:** Respecto a las consultas relacionadas con aspectos comerciales del Servicio, el Cliente podrá contactarse telefónicamente con el *Call Center* de la Compañía (600 800 4000), en donde los ejecutivos le brindarán una respuesta inmediata a las dudas que posea.

(7.1.2.) **Asistencia Técnica:** En el caso que el Cliente tenga preguntas de orden técnico, o se hubiere presentado cualquier problema en el funcionamiento del Servicio, Telefónica del Sur S.A. brindará un soporte telefónico de conformidad escalamiento que se indica a continuación:

- Nivel 1º → Siempre que los ejecutivos del *Call Center* de Telefónica del Sur S.A. (600 800 4000) quienes se encuentren capacitados, entregarán una respuesta inmediata a las consultas o requerimientos efectuados por el Cliente, del caso contrario se continuará según lo estipulado en el Nivel 2.
- Nivel 2º → Para todos aquellos casos que el soporte Nivel 1º no pueda solucionar la consulta del Cliente o los problemas que se hubieren presentado en el Servicio, el *Call Center* de Telefónica del Sur S.A. transferirá el requerimiento al Centro de Atención especializado de F-Secure.

(7.2.) En consideración a las características y provisión del Servicio, la asistencia técnica del servicio NO CONTEMPLA VISITAS DOMICILIARIAS. Lo anterior, no obstante, cualquier otro requerimiento que presente el Cliente, y que pueda ser atendido por Telefónica del Sur S.A., conforme las condiciones y tarifas vigentes de la Compañía para servicios técnicos a domicilio.

(7.3.) El Servicio no brinda soporte técnico o de mantención en casos de producirse una falla de cualquier componente (hardware) del dispositivo del Cliente.

VIII. DERECHO DE RETRACTO.

La contratación del Servicio que hubiere sido efectuada, a través de medios electrónicos o mediante comunicación telefónica, no facultará al Cliente para hacer ejercicio del Derecho de Retracto estipulado en la letra b) del Artículo 3° bis de la Ley N° 19.946, que establece las Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.