



Política de Descuentos, Compensaciones e Indemnizaciones

Versión 2026.1

1. Objetivo

Este documento informa a los clientes de DKMNET sobre las condiciones aplicables a descuentos, compensaciones e indemnizaciones derivadas de interrupciones del servicio de acceso a Internet, de conformidad con la normativa vigente en Chile.

2. Descuentos por indisponibilidad del servicio

Cuando una interrupción del servicio, no imputable al cliente, exceda las 6 horas continuas en un mismo día o 12 horas continuas o discontinuas dentro de un mismo mes calendario, DKMNET aplicará el descuento que corresponda conforme a la Ley General de Telecomunicaciones.

3. Indemnizaciones

Cuando la indisponibilidad del servicio exceda las 48 horas continuas o discontinuas en un mismo mes calendario, y no obedezca a caso fortuito o fuerza mayor, el cliente tendrá derecho a la indemnización establecida por la normativa vigente, adicional al descuento que corresponda.

4. Cálculo del descuento

La tarifa diaria se obtiene dividiendo la renta mensual del servicio por la cantidad de días del mes correspondiente. Los descuentos e indemnizaciones se reflejarán en la boleta o factura del ciclo de facturación siguiente, cuando corresponda.

5. Casos en que no corresponde compensación

No procederán descuentos o indemnizaciones cuando la interrupción sea consecuencia de fuerza mayor, caso fortuito, cortes generales de energía, intervención de terceros, daños ocasionados por el cliente o manipulación no autorizada de la red o de los equipos de DKMNET.

6. Contacto

DKMNET Ltda.
Sitio web: www.dkmnet.cl
Correo: contacto@dkmnet.cl
Teléfono: (22) 617 5130