



Tiempo de Reposición del Servicio

Versión 2026.1

1. Objetivo

El presente documento informa los tiempos referenciales de atención y reposición de los servicios prestados por DKMNET, junto con los factores que pueden influir en dichos plazos.

2. Proceso General de Atención

Recepción del requerimiento → Diagnóstico inicial → Asignación de técnico → Visita técnica → Reparación o reposición del servicio → Cierre del requerimiento.

3. Tiempos Referenciales

Etapa	Tiempo referencial
Recepción del requerimiento	Durante horario de atención
Programación de visita	Según disponibilidad
Atención de falla técnica	Hasta 48 horas hábiles
Reposición posterior al pago	Hasta 48 horas hábiles (*)

() Siempre que no corresponda a una reactivación del servicio y conforme a la disponibilidad operativa.*

4. Factores que pueden influir en los tiempos

Los tiempos pueden variar debido a condiciones climáticas, cortes generales de energía, emergencias masivas, acceso al domicilio, disponibilidad de materiales o situaciones de fuerza mayor.

5. Casos imputables al cliente

Cuando la falla sea consecuencia de daños provocados por el cliente, manipulación no autorizada de la instalación, corte de fibra óptica u otras intervenciones ajenas a DKMNET, podrán aplicarse los cargos establecidos en el contrato vigente.

6. Contacto

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