

## **CONOCE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA TELEVISIÓN DE VTR**

Al contratar la televisión de VTR, estás contratando un servicio que está diseñado para que ver televisión en tu hogar se transforme en una experiencia entretenida para ti y tu familia. Por eso disponemos de una variada selección de contenidos y de una plataforma de Televisión Digital que te permite programar tu consumo de televisión de acuerdo a tus tiempos y necesidades. Con la Televisión Digital de VTR, puedes acceder a una amplia oferta de canales no lineales disponible en VOD (canal 900) y la posibilidad de retroceder o grabar tus programas favoritos y verlos cuando tú quieras (para lo cual debes contar con un d-BOX DVR o d-BOX PRO).

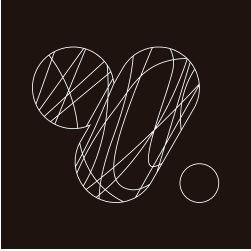
También cuentas con VTR Play, que es una aplicación sobre internet, gratuita, con la que puedes disfrutar los mejores contenidos en todos tus dispositivos (teléfono móvil, Tablet, computador). Podrás ver en vivo los canales del plan de televisión que tengas contratado junto con los contenidos y canales gratuitos en VOD (canal 900). Descárgala gratis en Google Play, Apps Store y Microsoft Store.

## **AMPLIA OFERTA DE CONTENIDOS**

Al contratar nuestro servicio de televisión te entregamos una selección variada de contenidos de acuerdo al plan que hayas contratado. Si además deseas tener acceso a canales Premium puedes contratarlos en forma adicional de acuerdo a tus preferencias.

## **ADECUACIÓN DE LA OFERTA DE ACUERDO A TUS INTERESES**

Dado que tus preferencias van cambiando, nuestro servicio de Televisión también considera una evaluación en forma permanente de los contenidos que conforman cada uno de estos planes, esto con el objetivo de mantener una oferta atractiva y actualizada que se adapte a la evolución de tus intereses y los de tu familia. En esta evaluación consideramos las tendencias y las nuevas producciones de la industria de contenido y también tu opinión, la que nos preocupamos de conocer a través de encuestas y estudios que revelan las preferencias de nuestros clientes, como estudios de rating, estudios de audiencia, entre otros. Basándose en estas variables y dado que el espacio para incorporar nuevos contenidos es limitado, VTR evalúa la necesidad de modificar y actualizar los canales lineales y no lineales que forman parte de los distintos planes. Cada vez que VTR realiza algún cambio en su oferta programática, esta es informada oportunamente a través de nuestros medios, siempre resguardando que la calidad de la oferta programática en su conjunto sea la mejor disponible en el mercado.



## **Factores que se consideran para hacer un cambio**

VTR modifica la selección de contenidos de sus planes disponibles para responder permanentemente a las preferencias de nuestros clientes y mejorar la calidad del servicio.

Sólo podrán existir exclusiones de canales por las siguientes causales:

- A)** Por caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados según la legislación vigente y/o imposibilidad absoluta de VTR. Esta causal afecta tanto a los Canales Fijos y como a los canales Variables.
- B)** Por otro motivo: salida de un canal determinado por VTR, por un motivo distinto al caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditados y/o imposibilidad absoluta de VTR por quiebra, término de giro o ausencia del proveedor de contenido causal que afecta sólo a los Canales Variables.

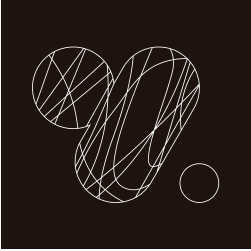
Los Canales Fijos son aquellos que no serán excluidos de la grilla dentro del Periodo de Validez, que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año, salvo por la causal aludida en la letra a) precedente. Por otro lado, los Canales Variables son aquellos que eventualmente pueden ser excluidos de la grilla durante el Periodo de Validez. Para conocer el listado de canales fijos y variables del año 2019, entra a [https://vtr.com/img/documents/senales\\_fijas\\_y\\_variables\\_2019\\_vtr.pdf](https://vtr.com/img/documents/senales_fijas_y_variables_2019_vtr.pdf)

En los casos en que es VTR quien toma la decisión de modificar la selección de los canales de los distintos planes, aplicará criterios razonables y objetivos que atiendan principalmente al interés de nuestros clientes. Estas modificaciones se producirán cuando:

- Un canal experimente una reducción significativa en su calidad o se identifique un canal de mayor calidad en el mismo género temático.
- Resulte conveniente incorporar señales con nuevas temáticas o modificar la proporción en que un género temático está representado (por ejemplo, más canales de deporte a cambio de menos canales de música).
- Resguardemos mantener el mejor mix de canales y contenidos en la oferta programática, reflejando las preferencias de los clientes, considerando los cambios tecnológicos y en la oferta de contenidos disponible en múltiples plataformas.

## **¿Cómo se realizan estas modificaciones?**

Al modificar la selección de canales de los distintos planes, VTR procura fundarse siempre en criterios objetivos y razonables. Nuestra principal preocupación es identificar cómo evolucionan los intereses y sensibilidades de todos los miembros de las familias que eligen nuestro servicio de televisión, para ofrecerles una programación variada que resulte atractiva para cada uno de ellos.



VTR busca fundar estas modificaciones en criterios objetivos y razonables, los que persiguen siempre asegurar la mejor calidad y variedad programática posible. Estos criterios pueden resumirse como sigue:

- Observar las preferencias de los clientes en materia de programación.
- Observar constantemente en el mercado nacional e internacional, la disponibilidad y viabilidad de agregar nuevas señales, y compararlos con la calidad y perfil programático de los canales incorporados en la selección.
- La identificación de tendencias (evaluación de crítica especializada; evaluación de la oferta disponible)
- La factibilidad y viabilidad comercial y técnica de mantener una señal y/o de incorporar una señal nueva.

Estos mismos criterios nos orientan respecto del plan en el cual vamos a incluir cada canal, la cantidad de canales por tipo de género temático que ofrecemos en cada uno, o bien en cuál plan vamos a llevar un determinado canal.

Además, para hacerte la vida más fácil, distribuimos las señales por barrios temáticos.

## **TE MANTENDREMOS INFORMADO**

Si tienes dudas o necesitas más información, te invitamos a llamarnos al 600 800 9000. Nuestros ejecutivos están preparados para brindarte la orientación y atención que necesitas.

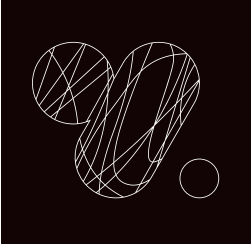
Siempre tienes la opción de aceptar estas modificaciones de canales, cambiar el plan de televisión contratado por otro disponible, o bien poner término al contrato con VTR sin amarras o multas (con excepción del pago de los servicios ya facturados).

## **Tus preferencias**

Tu opinión es fundamental. Por eso, además de los criterios mencionados, tus intereses constituyen nuestra principal herramienta al implementar estas modificaciones en los canales que conforman los distintos planes. Para conocer la evolución de tus preferencias, nos hemos apoyado en las siguientes metodologías objetivas.

Las metodologías objetivas que permiten a VTR ajustar la selección de canales a tus intereses, y en las que se fundan las modificaciones expuestas se resumen como sigue:

- Realizamos encuestas on line en nuestro portal [vtr.com](http://vtr.com)
- Evaluamos a diario el comportamiento y las preferencias de nuestros clientes a través de las mediciones de rating y alcance.



## **TELEVISIÓN DIGITAL**

¿Cuáles son los beneficios de la Televisión Digital?

La Televisión Digital cambió la tradicional forma de consumo televisivo. Gracias a la Televisión Digital, tú eliges qué ver, cuándo y cuántas veces quieras.

La Televisión Digital requiere tener instalado una d-BOX (caja decodificadora), que contiene -entre otros atributos- una guía programática con más de 90 canales en estándar, una biblioteca con más de 12.000 títulos gratuitos, además de 1.000 horas disponibles de películas y videos para contratar desde tu televisor. Si cuentas con una d-BOX HD o d-BOX PRO, además tendrás disponible 70 canales en Alta Definición.

Además en 2018 lanzamos la nueva función Replay TV, disponible para todos los clientes con decodificador en sus televisores, que te permite ver a través de simples pasos, muchos programas desde el inicio, aunque hayan terminado.