

## **CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO EN MODALIDAD DE PREPAGO**

### **1. EL SERVICIO**

1.1. El servicio telefónico en modalidad de prepago que suministra Telefónica Chile S.A. (TCH), en adelante “el Servicio”, consiste en un servicio de telefonía fija que permite al Cliente recibir y hacer llamadas telefónicas, de acuerdo a sus diversas modalidades (llamadas locales, de larga distancia, a teléfonos móviles o del mismo tipo, a servicios complementarios, etc) en los términos que se detallan en estas condiciones Contractuales. El Servicio se otorga para fines residenciales, de acuerdo al Plan que contrate el Cliente.

1.2. Una vez recibido el formulario de instalación en el domicilio donde el servicio se provee, otorgada por el Cliente o por la persona que él autorice para permitir el acceso a su domicilio a fin de efectuar la respectiva instalación, se comenzarán a devengar los cobros correspondientes. Las condiciones del Servicio están disponibles en la página web del Servicio ([www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), Línea Hogar Prepago), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000). En caso de no efectuarse la carga inicial mencionada dentro del plazo 60 días contados desde la instalación de la línea, el Contrato se entenderá como no perfeccionado, por lo que TCH podrá dar de baja la línea telefónica y reasignar el número.

1.3. Para hacer uso del Servicio el Cliente deberá contar con un(os) equipo(s) telefónico(s) de su propiedad o arrendado(s) a TCH, que deberá(n) cumplir con las características técnicas establecidas por TCH o por la Autoridad sectorial, asignándole(s) un(os) número(s) de abonado(s), según la cantidad de líneas contratadas por el Cliente.

1.4. El Servicio permitirá al Cliente originar exclusivamente comunicaciones telefónicas locales, de larga distancia y/o llamadas a teléfonos móviles hasta concurrencia del monto de la carga mensual por la que hubiere optado el Cliente, en conformidad al valor detallado en el apartado Telefonía en casa, Planes, Línea Hogar Prepago, Súper Económica, de [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica (600 600 3000). En consecuencia, el servicio de prepago estará bloqueado para efectuar comunicaciones a servicios complementarios.

1.5. El servicio de prepago sólo permitirá efectuar comunicaciones de cobro revertido hacia numeraciones especiales de servicios de cobro revertido del tipo 800, cuyos proveedores hayan suscrito previamente un acuerdo comercial con Telefónica Chile para el reembolso del monto que correspondiere a esta última.

1.6. En el caso de llamadas de cobro revertido de entrada o llamadas en que deban aceptarse cargos de terceros, TCH comunicará que el servicio de prepago ha sido configurado para uso exclusivo con medios de prepago, con el fin de que dichos proveedores adopten las medidas pertinentes si lo desean, para bloquear tales comunicaciones de cobro revertido. En el evento que dichos proveedores no bloqueen tales servicios y se cursen comunicaciones de cobro revertido, éstas deberán ser pagadas por el Cliente directamente al proveedor del servicio correspondiente.

1.7. El suministro del Servicio está sujeto a las limitaciones técnicas de las redes telefónicas de destino a las cuales el Cliente quisiere acceder y por los eventos de congestión que puedan producirse por situaciones de sobredemanda del servicio.

1.8. En caso de que el servicio fuere prestado por TCH al Cliente mediante tecnología inalámbrica, el Servicio se proporcionará mediante un terminal fijo inalámbrico que permitirá efectuar y recibir llamadas telefónicas única y exclusivamente dentro del domicilio del Cliente, único ámbito dentro del cual TCH le garantiza la calidad de servicio. El mencionado terminal funciona con una SIMCARD que sólo funciona en dicho equipo y debe mantenerse conectado a la red de energía eléctrica para su funcionamiento, conforme a lo indicado en el manual del fabricante. En consecuencia, en caso de cortes de energía el Servicio podrá verse afectado.

1.9. Para obtener la activación del servicio de prepago, el Cliente deberá pre pagar a TCH los siguientes conceptos: Una sola vez, al momento de su contratación, una carga por el costo de conexión y habilitación del servicio. Periódicamente, una vez cada 30 días corridos, una carga mensual correspondiente al plan contratado. Esta carga mensual deberá efectuarse utilizando cualquiera de los medios de prepago disponibles en el mercado. El saldo en minutos no consumido de la carga mensual, expirará a los 30 días de efectuada ésta.

1.10. En el evento de no efectuarse la carga mensual elegida por el Cliente, o en caso de que efectúe cargas parciales que no completen el mínimo del plan contratado, dentro de los 3 días siguientes al vencimiento del respectivo período de 30 días, el Servicio quedará inhabilitado para efectuar y recibir llamadas hasta que se efectúe la correspondiente carga mensual. En todo caso, si transcurrieren más de 90 días desde el vencimiento de la última carga mensual sin que se haya procedido a una nueva activación, TCH quedará facultada para poner término al Servicio y reasignar el número, expirando, asimismo, cualquier saldo, sea de la carga mensual o adicional, efectuada por el Cliente.

1.11. El Cliente podrá efectuar cargas adicionales (recargas), pero éstas no se considerarán para los efectos de la carga mensual requerida para mantener activo el Servicio.

1.12. Las recargas sólo podrán ser usadas en la línea telefónica individualizada al momento de la recarga y dentro de los siguientes plazos:

- Desde \$100 a \$4.999 30 días corridos
- Desde \$5.000 a \$7.999 60 días corridos
- Desde \$8.000 a \$20.000 90 días corridos
- Recargas con cargo a Tarjetas de Crédito (bancarias o de casas comerciales) 90 días corridos.

1.13. En caso de que el Cliente efectúe varias recargas, su vigencia se extenderá hasta la fecha de expiración de la de mayor valor. Las vigencias de cada uno de los montos recargados, no son acumulables entre sí. Se mantendrá la fecha mayor, entre la fecha de expiración vigente al momento de la recarga y la fecha de expiración de la recarga realizada.

1.14. Transcurrido el plazo de vigencia de la respectiva recarga, se extinguirá el derecho a hacer uso del saldo no utilizado.

1.15. Será requisito indispensable para poder hacer uso de las cargas adicionales o recargas, haber cumplido con la recarga periódica consignada en el punto 1.10.

## **2. PRECIO DEL SERVICIO**

2.1. Los precios del Servicio corresponden al Plan Comercial elegido por el Cliente. Las condiciones del plan contratado, los precios y demás características comerciales relevantes del mismo se encuentran disponibles en la página [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica (600 600 3000). Estos precios se podrán reajustar, transcurrido un período mínimo de 3 meses desde la contratación del (los) servicio (s), a lo menos una vez por año calendario, de acuerdo a la variación que hubiere experimentado el Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde el último reajuste realizado por TCH.

2.2. El Cliente podrá cambiar su Plan Comercial en cualquier tiempo por otro disponible, siempre y cuando dé aviso por los medios físicos, telefónicos o electrónicos que se encuentren habilitados por TCH, señalando su intención de cambiarlo y el nuevo plan que selecciona, el que entrará en vigencia a partir de las 48 horas siguientes de la solicitud.

2.3. TCH no emitirá boleta telefónica mensual al Cliente por las comunicaciones que se originen en virtud del Servicio, ni otros documentos de cobro por cuenta propia o de terceros por tales comunicaciones. Lo anterior es sin perjuicio de los cobros que otros proveedores puedan formular al Cliente en caso que éste haya aceptado, bajo su exclusiva responsabilidad, llamadas de cobro revertido de entrada o en que deban aceptarse cargos de terceros.

## **3. DATOS PERSONALES**

3.1 El Cliente acepta y autoriza que sus datos personales informados o que se deriven de la contratación y uso del Servicio podrán ser tratados y/o utilizados por TCH y su relacionada Telefónica Móviles Chile S.A (TMCH), de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, para su adecuada atención comercial. Movistar tratará los datos personales de acuerdo con lo establecido en la Política de Privacidad de Movistar cuyo contenido puedes consultar en el siguiente enlace: <https://ww2.movistar.cl/centro-de-transparencia/privacidad.html>. En cualquier momento, el Cliente podrá revocar esta autorización ingresando a [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) o llamando al nivel 103 o 600 600 3000.

3.2 El cliente podrá solicitar en cualquier momento modificaciones a sus datos personales a través de nuestros canales presenciales, llamando al nivel 103 o al 600 600 300 o a través de nuestra página web [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)

## **4. VIGENCIA DEL CONTRATO**

4.1. El, contrato, tendrá una vigencia de 12 meses a contar de la fecha de contratación del o los servicios, pudiendo el Cliente ponerle término en cualquier momento, mediante aviso dado a Movistar, conforme a lo indicado en el párrafo siguiente. Este plazo, se renovará automática y sucesivamente, por períodos de 12 meses, bajo las mismas condiciones, salvo que Movistar informe, con al menos 30 días de anticipación, la no renovación de las condiciones comerciales del Servicio, evento en el cual, el Cliente podrá mantener el Servicio conforme a las condiciones comerciales que estén vigentes a esa fecha, o solicitar el término del mismo.

4.2. El cliente podrá solicitar el término del contrato presencialmente en cualquiera de las sucursales de TCH; mediante carta en que se adjunte copia de la cédula de identidad, o bien, directamente vía Web.

## **5. SERVICIOS**

5.1. El cliente podrá solicitar el Traslado de su línea telefónica sujeto a factibilidad técnica y dentro la misma planta.

5.2. Para obtener información sobre el saldo de minutos puede llamar sin costo al 800 800 806.

5.3. Las llamadas que realice el cliente conforme al valor de SLM vigente, generará el descuento de minutos del plan contratado.

5.4. Las llamadas a niveles especiales, que realice el cliente, serán cobradas conforme al valor del Tramo Local. Los valores y horarios se encuentran en “listado de servicios y cobros”, salvo los niveles especiales de emergencia (131,132 y 133) que no tienen costo.

5.5. El cliente puede solicitar la habilitación de accesos a servicios de Larga Distancia, a Equipos Móviles y/o Servicios Complementarios, al momento de solicitar el alta del servicio telefónico, así como en forma posterior. Cuando la habilitación de accesos se solicita al momento de la contratación del Servicio Telefónico, no tiene costo para el cliente. Los valores por la habilitación o deshabilitación de accesos se encuentran en “listado de servicios y cobros”.

## **6. INFORMACION A CLIENTES**

6.1. Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el cliente puede llamar al número 6006003000, llamada con valor de SLM o descuento de segundos del plan, o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia Técnica 104, Asistencia Comercial 107, Reclamos 105.

6.2. El número asignado para el servicio de voz, será informado al cliente al momento de realizar la instalación de su línea telefónica