

## CONDICIONES COMERCIALES SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL (VOZ Y DATOS) - MANDATO RETAIL

### 1. Condiciones Comerciales Generales aplicables a los Servicios de Telefonía Móvil

1) Estos planes incluyen el servicio de telefonía y de datos móviles. Puede también contratarse sólo el servicio de telefonía móvil o sólo el servicio de datos móviles, casos en los cuales, los planes se denominan “Planes de Voz” y “Planes de Internet”, respectivamente. Todos los planes de servicios aquí descritos se contratan para su uso dentro del territorio nacional, excluida Isla de Pascua y el territorio antártico.

2) Está prohibido el uso y explotación comercial o industrial del servicio incluido en el plan respectivo y también la explotación, reventa y/o comercialización de tráfico, que se genere en ocasión o como consecuencia del uso de los servicios incluidos en el plan respectivo, cualquiera sea su origen y/o destino.

3) El uso de los servicios de Roaming Internacional (Voz, SMS, Descargas, Navegación en el Móvil y todo otro servicio al que se acceda desde el equipo móvil), utilizados en el extranjero, se cobrará adicionalmente a los valores definidos para cada destino en el apartado de Telefonía Móvil, Roaming, especialmente habilitado en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), y en el “Listado de servicios y cobros”.

Por acuerdo comercial entre Chile y Argentina, desde el 29 de agosto de 2020 el uso del servicio de roaming en Argentina (Voz, datos y SMS) será facturado a precio local, adicional al plan contratado, para que hagas uso de datos, mensajería (SMS) y telefonía móvil de acuerdo a las tarifas publicadas en Listado de Servicios y cobros en [movistar.cl](http://movistar.cl).

Para poder hacer uso de este servicio, el Cliente deberá tener habilitado el servicio de Roaming Internacional. El cliente deberá hacer un uso racional del servicio de roaming internacional en Argentina, ajustándose para ello a las políticas de uso señaladas más abajo.

4) La capacidad que posee cada plan que incluya servicio de internet, con excepción de los denominados “Libres”, corresponde a la cantidad de Gigabytes con la cual el cliente puede navegar a máxima velocidad. Esta última dependerá, principalmente, de la tecnología utilizada, niveles de congestión de la red y zona de cobertura. Consumida la cantidad de Gigabytes referida, sólo se podrá seguir navegando al comprar Bolsas de Internet en el Móvil, a través de las siguientes vías: USSD (marcando \*103# o \*303#), IVR (Llamando 103 o 303), App Mi movistar, Portal Cautivo y Sucursal Virtual en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl).

5) Los Gigabytes del servicio incluidos en los planes que incluyen internet, sólo pueden ser utilizados por parte del cliente (suscriptor y/o usuario) en su teléfono móvil y nunca a través de dispositivos como módems, punto hotspot, aparatos M2M, máquinas generadoras de tráfico automático y/o de uso fraudulento o a través de cualquier otro medio que permita el acceso y/o compartir su uso a múltiples usuarios, excepto en el caso de que la conexión se comparta a través del teléfono móvil.

6) Se facturarán en forma adicional en la cuenta telefónica o documento de cobro el cargo por servicio de reposición y cambio de plan cuando corresponda, según el “Listado de servicios y cobros” antes referido.

7) Todos los precios incluyen IVA y se reajustarán en los términos descritos en las Condiciones Contractuales del Servicio.

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA

\*\*\* This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA

8) La información comercial de cada uno de los planes vigentes comercializados por Telefónica Móviles Chile (TMCH) se encuentran informadas en el apartado de servicio Móvil, Planes, especialmente habilitado en el sitio [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)

9) Los servicios de valor agregado (SVA), los cuales se cobrarán en forma adicional a la renta mensual del Plan contratado y cuyo valor se consigna en anexo "Listado de servicios y cobros", serán habilitados al momento de activación del Servicio, a solicitud expresa del cliente (la cual se constituirá, en el caso de los planes sólo datos, también por medio de la mecánica de recarga) y su vigencia es mensual, determinada conforme al periodo de pago que los rige. Ellos son, a modo de ejemplo, Mensajes de Texto (SMS); Bolsas de navegación; Roaming Internacional/Nacional; Portales de Voz, Habilitación y Deshabilitación de Accesos desde teléfono móvil a requerimiento del cliente. No obstante, a lo anterior, el Cliente podrá solicitar o poner término a cualquiera de estos servicios, llamando al 103 desde su celular Movistar o al 600 600 3000 desde un fijo o ingresando a su sitio privado en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl). Con la misma anticipación del periodo que regula el pago, es decir, mensualmente, Movistar podrá poner término a cualquiera de estos servicios, informando al cliente por las vías de comunicación de que disponga al efecto.

10) Los mensajes de texto (SMS) incluidos en el respectivo plan sólo pueden ser usados para envíos de persona a persona (P2P), esto es, desde un terminal móvil a otro terminal móvil. Los mensajes de texto (SMS) no podrán ser usados para envíos masivos desde máquinas/aplicaciones a terminales móviles (A2P), por lo tanto, no se considerarán entre los mensajes de texto (SMS), aquellos que se envíen a concursos, suscripciones o cualquier otro que no sea de persona a persona (P2P).

11) El servicio Roaming se encontrará disponible conforme a la tecnología de cada país.

12) Los planes incluyen, según corresponda, conforme a lo que se señala en cada tabla adjunta a la descripción del Plan, una cantidad de minutos para llamar a cualquier compañía móvil o fija (excepto lo indicado en el siguiente punto), exceptuando a los denominados Planes Libres, una cantidad de SMS y una capacidad de navegación, todo ello aplicable dentro del territorio nacional continental. Consumidos los minutos o los SMS incluidos o excedida la cantidad de destinatarios en los denominados Planes Libres, el valor del minuto o SMS adicional será el que para cada caso se señala en la columna "Valor Minuto Adicional", de la descripción de cada Plan.

13) Las comunicaciones a redes de compañías fijas que presten servicio en zonas rurales amparadas en el FDT, así como las comunicaciones a redes de compañías fijas, de voz sobre Internet, satelitales y del mismo tipo, y números 600 ubicados en dichas zonas, cuyas tarifas de cargo de acceso sean superiores a las de TMCH, no se encuentran incluidas en la renta mensual del Plan contratado, por lo que se facturarán en forma adicional en el documento de cobro respectivo. Las tarifas adicionales (\$/minuto) referidas, se encuentran consignadas en el "Listado de servicios y cobros".

14) Para el caso de navegación en el móvil, existen los siguientes límites:

- En el caso de "Planes de Voz", si el cliente solicita expresamente habilitar el servicio de datos, sólo podrá navegar al comprar Bolsas de Internet en el Móvil, a través de las siguientes vías: USSD (marcando \*103# o \*303#), IVR (Llamando 103 o 303), App Mi movistar, Portal Cautivo y Sucursal Virtual en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl), cuyo valor se encuentra consignado en el "Listado de servicios y cobros".

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA

\*\*\* This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA

- Del mismo modo, en el caso de los planes que incluyan Internet, el cliente dispondrá de una capacidad de navegación dentro del ciclo de facturación.  
Estas condiciones estarán vigentes hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación.

15) Para el caso de voz en el móvil, existen los siguientes límites:

- En el caso de los “Planes de Internet”, si el cliente solicita expresamente habilitar el servicio de voz mediante la mecánica de la recarga, podrá generar tráfico de voz al valor por minuto indicado en el anexo “Listado de servicios y cobros”.
- En el caso de los planes que incluyen servicios de voz, el cliente dispondrá de un máximo de minutos dentro del ciclo de facturación.

Estas condiciones estarán vigentes hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación.

16) Transcurridos 60 días corridos desde la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro, sin que medie pago, el cliente autoriza a TMCH para que reconfigure su línea telefónica en modalidad de prepago. En caso de que el cliente pague lo adeudado, dentro de los 30 días siguientes a los 60 ya referidos, podrá optar por retornar a la modalidad de postpago o mantener el régimen de prepago. En este último caso, para continuar disponiendo del servicio en dicho régimen y conforme a los derechos y obligaciones del mismo, deberá, dentro de los 120 días corridos contados desde la fecha de reconfiguración, efectuar al menos una recarga.

17) Consultas en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) o llamando al 600 600 3000. Clientes de otras compañías podrán consultar al 6006000 107.

## 2. Condiciones Comerciales Particulares de los Planes Comerciales de Habilitación de Servicios de Telefonía Móvil.

Estos planes son exclusivos para clientes que tengan un equipo terminal propio.

### 2.1) PLANES MULTIMEDIA LIBRE HABILITACIÓN

Plan Mandato	Cargo fijo mensual	GB Plan	Minutos todo destino incluidos	Valor minuto adicional	SMS incluidos	Valor SMS adicional
5G Libre Inicia	\$ 15.990	150GB	1000	\$50	1000	\$70
5G Libre Full	\$ 17.990	250GB	LIBRES	\$50	1000	\$70
5G Libre Pro	\$ 21.990	400GB	LIBRES	\$50	1000	\$70
5G Libre Ultra	\$ 25.990	550GB	LIBRES	\$50	1000	\$70

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA

\*\*\* This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA

- ✓ Plan Mandato 5G Libre Inicia: Conforme a las medidas de Gestión de Tráfico y Administración de la Red, a los usuarios del plan 5G Libre Inicia se le podría reducir la velocidad máxima de navegación de bajada hasta 128 kbps, en horario y/o lugares de congestión, en el evento de que su consumo de datos haya sobrepasado los 80 GB.
- ✓ Plan Mandato 5G Libre Full: Conforme a las medidas de Gestión de Tráfico y Administración de la Red, a los usuarios del plan 5G Libre Full se le podría reducir la velocidad máxima de navegación de bajada hasta 128 kbps, en horario y/o lugares de congestión, en el evento de que su consumo de datos haya sobrepasado los 150 GB.
- ✓ Plan Mandato 5G libre Pro: Conforme a las medidas de Gestión de Tráfico y Administración de la Red, a los usuarios del plan 5G Libre Pro se le podría reducir la velocidad máxima de navegación de bajada hasta 2 Mbps, en horario y/o lugares de congestión, en el evento de que su consumo de datos haya sobrepasado los 200 GB.
- ✓ Plan Mandato 5G Libre Ultra: Conforme a las medidas de Gestión de Tráfico y Administración de la Red, a los usuarios del Plan 5G Libre Ultra se le podría reducir la velocidad máxima de navegación de bajada hasta 4 Mbps, en horario y/o lugares de congestión, en el evento de que su consumo de datos haya sobrepasado los 400GB.
- ✓ Los minutos libres incluidos en el respectivo plan, aplican sólo para un máximo de 300 destinatarios por mes. Tanto los minutos generados a destinatarios adicionales, como las comunicaciones a redes de compañías cuyas tarifas de cargo de acceso sean superiores a las de Movistar, no se encuentran incluidas en la renta del Plan contratado y tendrán el valor consignado en el anexo “Listado de servicios y cobros” en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl).
- ✓ La tecnología 4G LTE está disponible para transmisión de datos.
- ✓ Los equipos se conectarán en función de su tecnología a las distintas redes disponibles. (2G/3G/4G LTE/5G), dependiendo del punto de cobertura por la cual transite el cliente y de las condiciones del plan contratado.
- ✓ Para conocer las zonas con cobertura revisa aquí <https://ww2.movistar.cl/cobertura-movil/>
- ✓ Movistar pondrá a disposición de todos sus clientes que cuenten con un equipo compatible con tecnología 5G, la posibilidad de acceder a esta red en las zonas de cobertura, sin cargos adicionales.
- ✓ Los mensajes de texto que excedan la cantidad de SMS incluidos en el plan, tendrán el valor consignado en anexo “Listado de servicios y cobros”.
- ✓ Todos los planes incluyen Movistar TV Free. Este beneficio puede ser eliminado y/o reemplazado a discreción de TMCH.
- ✓ Condiciones comerciales y contractuales en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)

### **3.Términos y Condiciones del beneficio “Datos Roaming”**

1. El beneficio denominado “Datos Roaming”, en adelante y de forma indistinta, el “Beneficio de Roaming”, permitirá al cliente Movistar postpago contar con días de roaming de whatsapp o datos ilimitados, dependiendo del respectivo plan en determinados países y siempre que se trate de algunos de los planes indicados en el punto 5.

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA

\*\*\* This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA

2. El Beneficio comenzará automáticamente a partir del momento que arribe al país extranjero en convenio. La capacidad y saldo del Beneficio de Roaming puede ser revisado en la Sucursal Virtual de Movistar del cliente o bien mediante la aplicación Mi Movistar. Los días del beneficio se cuentan por día calendario, desde que se activa al llegar al país extranjero hasta que se detecte su retorno a Chile.

3. Condiciones del contador de días:

- ✓ Inicio del contador: se produce al ser detectado el celular del cliente en la red del país extranjero, siempre que el teléfono esté con su suscripción móvil activa y que tenga el servicio roaming activo.
- ✓ Cuando NO se inicia el contador: cuando la cuenta de plan móvil está suspendida; cuando el teléfono esté en modo avión activo; cuando se tiene un Pasaporte FULL contratado y vigente.
- ✓ Cuando se detiene o deja de contar: Cuando el cliente vuelve a Chile; cuando el cliente sale de los 25 países incluidos en la HUELLA; cuando se activa un Pasaporte FULL; cuando expira el saldo de días del Beneficio de Roaming.
- ✓ Cuando NO se detiene el contador: una vez iniciado, el contador no se detiene por las siguientes situaciones: apagar el teléfono; poner el teléfono en modo avión, desactivar el roaming en el equipo; por suspensión del servicio; cuando se tiene un Pasaporte Light.

4. El Beneficio de Roaming aplicará únicamente en los siguientes 25 países: Alemania, Aruba, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Estados Unidos, Francia, Italia, Holanda, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, España, México, Reino Unido (contempla Inglaterra, Escocia, Gales e Irlanda del Norte), República Dominicana, Uruguay y Venezuela. Desde el 29 de agosto de 2020 el uso del servicio móvil en Argentina será facturado de acuerdo con las mismas tarifas o precios que se cobren por tales servicios en Chile, por lo tanto, no aplica como destino para el Beneficio Roaming Ilimitado.

5. Capacidades aplicables a los planes indicados contratados desde el 1 de septiembre de 2017 en adelante:

- ✓ Plan Mandato 5G Libre Ultra tiene 21 días de Datos Ilimitado para navegar durante el año.
- ✓ Plan Mandato 5G Libre Pro tiene 15 días de Datos ilimitado para navegar durante el año.
- ✓ Plan Mandato 5G Libre Full tiene 7 días para navegación WhatsApp durante el año.

6. Requisitos para que se active el Beneficio de Roaming:

- ✓ Tener los datos móviles y el roaming activos, si tienes el celular en modo avión no podrás disfrutar del beneficio.
- ✓ El servicio de roaming está sujeto a las condiciones de la red del país visitado.
- ✓ Se recomienda reiniciar el equipo móvil al llegar a destino.

7. Plazo: Disponible sin costo adicional hasta el día 31 de diciembre de 2022. Transcurrido dicho plazo, Movistar podrá renovar sucesiva y automáticamente el Beneficio de Roaming

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA

\*\*\* This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA

por el siguiente año calendario. El beneficio estará disponible con las capacidades señaladas durante el año calendario, independiente de la fecha de contratación del cliente.

#### 8. Limitaciones:

- ✓ El Beneficio no aplicará para la navegación mediante dispositivos tablets o módems, así como tampoco para tráfico aéreo o realizado en cruceros.
- ✓ No se pueden compartir los datos del Beneficio Roaming.

9. El Beneficio será inactivado en caso de no pago en tiempo y forma del Plan Postpago multimedia contratado. Una vez regularizado el pago del servicio, el beneficio volverá a ser activado.

10. Aplica solo para clientes del segmento Persona Natural que se encuentren en el sistema de Información adecuado a la oferta comercial.

11. Este beneficio puede ser eliminado y/o reemplazado a discreción de Telefónica Móviles Chile S.A.

#### **4. Políticas de uso del servicio de roaming internacional en Argentina a precio local:**

Se considerará un uso razonable del servicio y por lo tanto se tarificará a costo local, los consumos que se realicen en roaming internacional en Argentina por debajo de 90 días continuos o 120 días discontinuos respecto del año calendario.

No constituyen un uso razonable del servicio los siguientes:

- ✓ Los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso o tráfico prevalente, si no exclusivo, en roaming internacional.
- ✓ Activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo usuario cuando se encuentra en roaming internacional.
- ✓ En aquellos casos de Planes que contemplen minutos y GB libres, se entenderá como uso razonable, aquel tráfico de dichos servicios que corresponda a menos del doble del perfil de consumo promedio mensual local del usuario en los 6 meses anteriores al mes analizado. En caso de clientes con contrato inferior a esa fecha, se considerará el perfil de consumo desde la contratación hasta la fecha.
- ✓ En caso de constatarse un uso indebido o no razonable del servicio, de acuerdo a los criterios informados anteriormente, TMCH podrá cobrar el valor correspondiente al uso de servicio de Roaming Internacional, considerando para ello el valor del servicio de roaming para la zona de países que incluye América del Sur, informado en el Listado de Servicios y Cobros disponible en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl)