

CONDICIONES COMERCIALES SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL (VOZ Y DATOS)

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

- 1) Estos planes incluyen el servicio de telefonía y de datos móviles, denominados “Planes Multimedia Pyme”. 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 Naked Voz” y “Planes Naked Datos”, respectivamente. Tanto los “Planes Pyme”, como los “Planes Naked Voz” y los “Planes Naked Datos”, 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/Nacional (Voz, SMS, Descargas, Navegación en el Móvil y todo otro servicio al que se acceda desde el equipo móvil), utilizados en el extranjero o dentro del país, según corresponda, se cobra adicionalmente, a los valores definidos para cada destino en el apartado de Telefonía Móvil, Roaming, especialmente habilitado en el www.movistar.cl, y en el “Listado de servicios y cobros”.
- 4) La capacidad que posee cada “Plan Multimedia Pyme” y cada “Plan Naked Datos”, 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.
- 5) Los Gigabytes del servicio incluidos en el “Plan Multimedia Pyme” y en el “Plan Naked Datos”, 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.
- 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.
- 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 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. 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, cuyo valor se encuentra consignado en el “Listado de servicios y cobros”.
 - Del mismo modo, en el caso de los “Planes Pyme” y de los “Planes de 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 Naked Datos”, 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 Pyme” y de los “Planes Naked 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 o llamando al 600 600 3000. Clientes de otras compañías podrán consultar al 6006000 107.

2. Condiciones Comerciales Particulares de cada Plan Comercial y de Portabilidad de Servicios Móviles

Los planes Multimedia Pyme Libre, Multimedia Pyme 60 GB, Multimedia Pyme 45 GB y, Multimedia Pyme 15 GB, estarán afectos a un descuento multilínea por la contratación de 2 y hasta 10 líneas.

En el caso de contratar planes de distinto tipo, a cada plan se le aplicará el descuento que le corresponda a la cantidad de planes del mismo tipo.

2.1 Condiciones Comerciales Particulares de los Planes Comercial de Portabilidad, Alta y Cambio de Plan

- ✓ Estos planes son exclusivos para clientes que realicen portabilidad numérica a Movistar, desde otro operador móvil.

PLANES PYME PORTABILIDAD, ALTA y CAMBIO

Plan	Cargo fijo mensual	Cargo fijo Multilínea 2 a 3 líneas	Cargo fijo Multilínea 4 a 10 líneas	GB plan	Minutos todo destino incluidos	Valor minuto adicional	SMS incluidos	Valor SMS adicional	Datos Roaming
Multimedia Pyme 15GB	\$9.990	\$8.990	\$8.990	15 GB	1.000	\$45	500	\$70	Roaming Light
Multimedia Pyme 45GB	\$15.990	\$12.990	\$11.990	45 GB	Libres	\$45	500	\$70	3 GB + Roaming Light
Multimedia Pyme 60GB	\$20.990	\$15.990	\$13.990	60 GB	Libres	\$45	500	\$70	5 GB + Roaming Light
Multimedia Pyme Libre	\$29.990	\$21.990	\$19.990	Libres	Libres	\$45	500	\$70	10 GB + Roaming Light

- ✓ Los clientes que contraten 2 y hasta 3 planes afectos a descuento multilíneas tendrán una rebaja en el cargo fijo informado en la tabla adjunta. El descuento multilínea no es compatible con otras ofertas promocionales.
- ✓ Los clientes que contraten 4 y hasta 10 planes afectos a descuento multilíneas tendrán una rebaja en el cargo fijo informado en la tabla adjunta. El descuento multilínea no es compatible con otras ofertas promocionales.
- ✓ Beneficio de Whatsapp, Facebook, Twitter, Facebook Messenger, Instagram, Apple Music, Spotify y Correo de manera libre, sin descontarlos de los asignados al plan (GB Plan); vigente mientras estos últimos no se hayan consumido. Excluye el uso de llamadas

de voz sobre internet, video llamadas, acceso a enlaces externos y mapas, y toda reproducción de música en calidad superior a la estándar o que adicione reproducción de video, los cuales serán descontados de los GB asignados al plan.

- ✓ El beneficio de Correo Electrónico aplica para el envío y recepción de correos electrónicos, además de la carga y descarga de archivos adjuntos. Los protocolos de correo soportados por este beneficio son Pop3 con y sin SSL; Imap4 con y sin SSL; Smtt con y sin SSL; Exchange, aplicaciones (Android e IOS): yahoo.com, Gmail.com (gratuito y pagado), Hotmail.com. En los casos de protocolos de correos Exchange y OWA, el usuario debe instalar en su terminal móvil la aplicación Microsoft Outlook, disponible en tiendas de aplicaciones de los terminales móviles, y configurar su cuenta de correo.
- ✓ Las Redes Sociales (RRSS) y demás aplicaciones señaladas en el punto anterior, pueden ser eliminadas y/o reemplazadas a discreción de TMCH.
- ✓ Conforme a las medidas de Gestión de Tráfico y Administración de la Red, a los usuarios del plan Multimedia Libre se le podría reducir la velocidad máxima de navegación de bajada hasta una calidad de 3G, en horario y/o lugares de congestión, en el evento de que su consumo de datos haya sobrepasado los 60 GB.
- ✓ 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.
- ✓ Los equipos con tecnología 4G LTE podrán conectarse a las redes 3G o 4G LTE, dependiendo del punto de cobertura por la cual transite el cliente, la que podrá ser revisada en www.movistar.cl.
- ✓ Estos planes requieren utilizar un equipo con tecnología 4G LTE y un Chip 4G LTE. Los equipos con tecnología 4G LTE podrán ser revisados en www.movistar.cl.
- ✓ La tecnología 4G LTE está disponible para transmisión de datos.
- ✓ En los planes con límite de consumo, una vez consumida la cantidad de Gigabytes referida, sólo se podrá seguir navegando al contratar Bolsas de Internet en el Móvil, ingresando a www.movistar.cl.
- ✓ 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".
- ✓ Beneficio Roaming Incluido Empresas: Roaming Incluido en tu plan local por la cantidad de GB indicados para cada plan en los países en convenio.
Beneficio Roaming Light: Google Maps, Waze, Uber, Cabify, Google, Slack, Microsoft Teams, Booking, OneDrive, LinkedIn, Tripadvisor, WhatsApp, Skype y Correo (soluciones principales, Office 365, Outlook, Google, Exchange) no descuentan GB de la cuota incluida, mientras esta no se hay consumido.
Válido sólo en los siguientes 26 países: Argentina, Uruguay, Perú, Brasil, Ecuador, Bolivia, Paraguay, Colombia, Venezuela, Panamá, Costa Rica, México, EEUU, República Dominicana, Aruba, Puerto Rico, Inglaterra, Escocia, Gales, Irlanda el Norte, Francia, Holanda, Italia, España, Portugal, Alemania. Los destinos visitados que no sean los 26 países Movistar, se tarificará de acuerdo a la zona visitada, en base a Tabla Tarifas pago por uso (On Demand), información también disponible en www.movistar.cl.

Restricciones:

1. Válido solo para los 26 países indicados.

2. Válido solo para contrato puro de clientes Empresas (excluye planes control).
3. Cargo fijo independiente de los días de uso.
4. Roaming Incluido, podrá traficar datos hasta la cuota de tráfico contratada (10, 5 o 3 GB). Una vez traspasado el Umbral la velocidad se estrangula a 512 kbps, sin corte del servicio.
5. Los GB de Roaming incluidos en el respectivo plan se renuevan al iniciar el ciclo de facturación.
6. Los GB no utilizados durante el ciclo respectivo no son acumulables para el siguiente ciclo.
7. Roaming Light, no descuenta tráfico de la cuota contratada.
8. La desactivación de los parámetros para funcionamiento del servicio Roaming deben realizarse de forma expresa por el interlocutor válido. De no realizar esta solicitud, el teléfono móvil podrá realizar tráfico On Demand cada vez que se encuentre en Roaming, fuera de los 26 países mencionados.
9. Es posible la contratación de Pasaporte movistar, para cobertura fuera de los 26 países mencionados o restablecer la velocidad, para lo cual predomina el pasaporte mencionado.
10. El servicio de Roaming incluido en el plan es un beneficio. Plan y tarifas sujeto a modificaciones de precio, coberturas y vigencia.
11. No aplican descuentos adicionales sobre este plan.
12. No incluye Roaming Aéreo ni Marítimo
13. Cobertura solo continental.

Movistar dispone de alarmas de sobreconsumo, no obstante, no garantiza la recepción de los SMS. El aviso depende de las condiciones de cobertura y disponibilidad del servicio por parte del operador visitado. El envío de alertas no condiciona la emisión de NC, es responsabilidad del usuario controlar su consumo. La conectividad y velocidad de navegación está sujeta a las condiciones geográficas y climáticas del lugar de conexión, además de otros factores como las limitaciones y condiciones del operador extranjero visitado, la tipología del lugar, horario de navegación, características del hardware o software del equipo telefónico móvil.

Tabla Tarifas pago por uso (On Demand)

	Voz USD c/IVA		Datos USD c/IVA		SMS USD c/IVA
	Minuto	Segundo	MB	KB	
Zona 1 Países Movistar	1.0	0.02	3.0	0.0029	0.3
Zona 2 Resto de América, Europa y Asia Pacífico	2.5	0.04	3.0	0.0029	0.4
Zona 3 Resto del Mundo	3.0	0.05	3.0	0.0029	0.5
Zona 6 Destinos Especiales	4.0	0.06	15.0	0.0146	0.6

Tabla Zonas

Zona 1	Países Movistar: Alemania; Argentina; Australia; Austria; Bélgica; Bolivia; Brasil; Bulgaria; Canadá; Colombia; Costa Rica; Croacia; Dinamarca; Ecuador; EEUU; El Salvador; Escocia; Eslovaquia; España; Estonia; Francia; Gales; Ghana; Grecia; Guatemala; Holanda; Hong Kong; Hungría; India; Indonesia; Inglaterra; Irlanda del Norte; Irlanda del Sur; Israel; Italia; Japón; Letonia; Malasia; Malta; México; Nicaragua; Noruega; Nueva Zelanda; Panamá; Paraguay; Perú; Portugal; Puerto Rico; República de Corea; República Dominicana; República Checa; Ruanda; Rumania; Singapur; Sudáfrica; Suecia; Tailandia; Turquía; Uruguay, Rusia, Suiza y Venezuela, Anguila, Antigua y Barbuda, Aruba, Barbados, Islas Vírgenes Británicas, Monserrat, Antillas Holandesas, Jamaica, Haití, San Vicente y las Granadinas, Islas Caimán, Turcos y Caicos, Surinam, China, Polonia, Ucrania, Luxemburgo y Honduras
Zona 2	Albania, Andorra, Armenia, Bielorrusia, Belice, Bosnia Herzegovina, Cambodia, Chipre, Cuba, Dominica, Islas Malvinas, Finlandia, Georgia, Guadalupe, Islandia, Liechtenstein, Lituania, Martinica, Mónaco, Montenegro, Chipre del Norte, Rep. Moldavia, San Cristóbal y Nieves, San Pedro y Miquelón, San Marino, Serbia, Eslovenia, Sta. Lucía, Disolución de Yugoslavia y Vietnam.
Zona 3	Resto del Mundo
Zona 6	Destinos Especiales: Jordania, Kuwait, Filipinas, Bahamas

Destinos Bloqueados: Roaming Aéreo, Roaming Marítimo, Arabia Saudita, Emiratos Árabes Unidos, Qatar, Bahréin, Omán, Taiwán

Condiciones comerciales y contractuales en www.movistar.cl

PLANES DE VOZ Y HABILITACIÓN

PLAN	CARGO FIJO MENSUAL	MIN. INCLUIDOS TODO DESTINO	VALOR MIN. ADICIONAL
Naked Voz 750	\$7.990	750	\$45
Naked Voz Libre	\$13.990	Libres	\$45

- ✓ Incluyen una cantidad de minutos definidos, conforme a lo que se señala en la tabla adjunta, para llamar a cualquier compañía móvil o fija, excepto lo indicado en el punto 1.13), dentro del territorio nacional continental. Consumidos los minutos incluidos, el valor del minuto adicional será el que para cada caso se señala en la columna Minuto Adicional.
- ✓ El plan no incluye mensajes de texto. Los mensajes de texto (SMS) generados, tendrán el valor consignado en anexo "Listado de servicios y cobros".

PLANES DE INTERNET 4G LTE Y HABILITACIÓN

PLAN	CARGO FIJO MENSUAL	GB Plan
Naked Datos 15 GB	\$8.990	15 GB
Naked Datos 45 GB	\$14.990	45 GB
Naked Datos 60 GB	\$19.990	60 GB
Naked Datos Libre	\$28.990	Libres

- ✓ Los equipos con tecnología 4G LTE podrán conectarse a las redes 3G o 4G LTE, dependiendo del punto de cobertura por la cual transite el cliente, la que podrá ser revisada en www.movistar.cl.
- ✓ Estos planes requieren utilizar un equipo con tecnología 4G LTE y un Chip 4G LTE. Equipos con tecnología 4G LTE podrán ser revisados en www.movistar.cl.
- ✓ La tecnología 4G LTE está disponible para transmisión de datos.
- ✓ Permiten sólo efectuar navegación en el móvil.
- ✓ Conforme a las medidas de Gestión de Tráfico y Administración de la Red, a los usuarios del plan Pyme Libre se les podría reducir la velocidad máxima de navegación de bajada hasta una calidad de 3G, en horario y/o lugares de congestión, en el evento de que su consumo de datos haya sobrepasado los 60 GB.
- ✓ Consumida la cantidad de Gigabytes referida, sólo se podrá seguir navegando al contratar Bolsas de Internet en el Móvil, ingresando a www.movistar.cl.