

CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO BANDA ANCHA FIJA (BAF)

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1. El servicio de banda ancha fija, para acceso a Internet, que suministra Telefónica Chile S.A. (TCH), en adelante “el Servicio”, consiste en el acceso a la red Internet en el domicilio del Cliente que se proporciona mediante el uso de un dispositivo electrónico denominado Modem de Banda Ancha que proporciona TCH.

1.2. El Servicio se otorga para fines residenciales o comerciales, de acuerdo al Plan y segmento que contrate el Cliente, con IP dinámica y sin direccionamiento público (dirección IP) fijo. No está permitido la explotación comercial o industrial, como tampoco la reventa y/o comercialización, cualquiera sea su origen y/o destino, así como el uso indebido o ilegal del servicio suministrado o del o los equipos entregados, o la utilización de algún equipo no autorizado por TCH o que contraviniese las disposiciones legales y reglamentarias emanadas de la autoridad correspondiente. En caso de incumplimiento de lo señalado anteriormente, TCH podrá poner término al presente contrato, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudiere ejercer por los daños ocasionados derivados del incumplimiento de lo anteriormente señalado.

1.3. Para hacer uso del Servicio el Cliente deberá contar con un(os) computador(es) u otros dispositivos compatibles de su propiedad que deberá(n) cumplir con las características técnicas y operativas necesarias para su suministro.

1.4. Para el suministro del Servicio, el módem (router) se encuentra configurado en modalidad “estándar” y habilitado para el servicio Wi-Fi. En caso de que el Cliente solicite la configuración del módem (router) en modalidad “Passthrough” o “Bridge”, de acuerdo al módem que tenga instalado, las cuales permiten administrar servicios especiales tales como, acceso remoto a cámaras web, L N interna, etc., u otra distinta a la modalidad “estándar”. En la modalidad “Passthrough” el servicio Wi-Fi quedará habilitado normalmente dentro del router de Movistar y el Cliente deberá instalar a su costo su propio router que le permita administrar su red interna de forma libre, mientras que en la modalidad “Bridge” el servicio WiFi quedará deshabilitado y el Cliente deberá instalar a su costo su propio router que le permitirá administrar su red interna de forma libre.

1.5. Para habilitar el Servicio en el domicilio del Cliente, TCH instalará los equipos terminales, necesarios para el funcionamiento del Servicio, siendo el Cliente responsable de todo daño y/o pérdida, que le sea imputable durante la vigencia del Contrato. TCH será responsable de la reparación y/o sustitución del equipo que proporcione al cliente y que presenten mal funcionamiento, por causas no imputables al Cliente. El Servicio puede verse suspendido por cortes de energía eléctrica en el domicilio del Cliente dado que los equipos terminales, necesarios para su funcionamiento, requieren suministro eléctrico.

1.6. Al momento de la instalación de los servicios en el domicilio del Cliente, éste o por la persona que él autorice para permitir el acceso a su domicilio a fin de efectuar la respectiva instalación, deberá autorizar que el técnico de TCH, pueda ejecutar acciones en el domicilio para asegurar la

conectividad tales como medición de cobertura wifi, realización de test de velocidad, toma de fotografías para respaldo de la ubicación de instalación de módem y otros equipamientos, etc. con el objeto asegurar el correcto funcionamiento del servicio contratado.

Una vez finalizada la instalación, conforme al formulario de recepción entregado al Cliente, se comenzarán a devengar los cobros correspondientes. Las condiciones comerciales del Servicio están disponibles en la página web del Servicio (www.movistar.cl), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).

1.7. TCH no controla los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición por terceros o por el Cliente en la red Internet, por lo que TCH no garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de la red internet, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el computador o PC de los clientes o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en el mismo o transmitidos desde éste.

1.8. El suministro del Servicio está sujeto a las limitaciones técnicas de las redes Internet y a los sitios Web de destino a las cuales el Cliente quisiera acceder y por los eventos de congestión que puedan producirse por situaciones de sobredemanda del servicio. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos del Cliente conforme a la normativa vigente.

1.9. En el caso particular del Servicio que se ofrece en las regiones XI y XII éste solo se brinda mediante redes ubicadas en el extranjero, cuya reposición en caso de cortes o intermitencia puede ser de duración prolongada y estar fuera del control de TCH la disminución de los plazos de reposición.

1.10. En caso de que el Cliente tuviere contratado con TCH el Servicio Telefónico Fijo mediante tecnología IP (ToIP), el Servicio BAF verá reducida su velocidad de subida en razón de 100 kbps por línea telefónica.

2. PRECIO DEL SERVICIO

2.1. Los precios de los servicios contratados 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, en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TCH (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 de 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 24 horas siguientes de la solicitud. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que el nuevo plan requiriera de la instalación de nuevos equipos o de alguna activación previa por parte de TCH, el plazo de entrada en vigencia será de 30 días. El cambio de Plan tiene el costo que para cada plan comercial se detalla en el anexo "Listado de Servicios y

Cobros. El cambio de Plan se informará al Cliente en la cuenta telefónica o documento de cobro en que se vea reflejado dicho cambio.

2.3. Cada plan comercial de Banda Ancha Fija tiene distintas velocidades. A partir del 29 de enero de 2025, los planes de Banda Ancha Fija, tendrán una velocidad mínima garantizada de navegación según tipo de conexión y alcance. Esta velocidad mínima es garantizada solo para aquellas conexiones realizadas mediante conexión a través de cable Ethernet 5E o superior. Las conexiones al servicio de banda ancha a través de wifi, no tienen una velocidad de navegación mínima garantizada.

Los planes de Banda Ancha con tecnología de fibra óptica tienen velocidad simétrica y los planes con tecnología ADSL o VDSL tienen distintas velocidades de bajada (downlink) y subida (uplink) desde la red de internet, sin que constituyan ellas una garantía en cada conexión, pues dependerán de la factibilidad técnica de cada Cliente, la que puede variar, principalmente, por la distancia entre el lugar de instalación y la central de TCH, como también por las condiciones de la instalación telefónica interior (ITI) del Cliente. Las mencionadas velocidades se refieren a la conexión local, esto es, aquella que va entre el modem instalado en casa del Cliente y la red de TCH, cuyo detalle se puede encontrar en las condiciones comerciales disponibles en www.movistar.cl, las oficinas comerciales y la plataforma telefónica de TCH (600 600 3000).

2.4. Los servicios adicionales (tales como, Familia Protegida, Suite de Seguridad y Seguridad Total (los que cuentan con el servicio de bloqueo de contenidos entre otras funcionalidades), Doctor Banda Ancha, etc.) tienen asociado el cobro adicional que se detalla en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”, excepto en aquellos planes cuya oferta comercial incluya algunos de estos servicios de valor agregado a costo \$0. Todas las tarifas de los servicios adicionales que presta TCH se encuentran a disposición del Cliente, en sus oficinas comerciales, informadas en el sitio www.movistar.cl, o llamando al 600 600 3000.

2.5. El cliente además podrá contratar Servicios Complementarios (tales como, la Suspensión transitoria del Servicio, Traslado, Reposición), de acuerdo a los valores que se encuentran consignados en el referido anexo “Listado de Servicios y Cobros”.

3. PAGO DEL SERVICIO

3.1. De acuerdo a lo regulado en el artículo 21 del Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, el Cliente deberá pagar mensualmente el precio del Servicio dentro del plazo de su vencimiento indicado en la cuenta o documento de cobro, en los lugares y en la forma que señala dicho instrumento.

3.2. En el caso de que el Cliente tenga contratado a TCH el Servicio Público Telefónico (Línea Hogar), el Cliente faculta a TCH para incluir el cobro del Servicio, su instalación, equipos utilizados y demás servicios asociados, en la sección correspondiente de la cuenta telefónica del Cliente o documento de cobro.

3.3. El Cliente autoriza a TCH a cobrar en una misma cuenta telefónica o documento de cobro, todos los servicios BAF contratados por él o los que en el futuro pueda contratar.

3.4. El no pago en tiempo y forma de la cuenta del Servicio o documento de cobro, correspondiente a cualquiera de los Servicios contratados por el Cliente, faculta a TCH a cortar el suministro del Servicio y a exigir el pago del interés corriente, desde la fecha en que debió haberse efectuado el pago hasta que el pago sea hecho, sin perjuicio de que el Cliente deberá pagar los gastos de cobranza detallados en el artículo 37 de la Ley 19.496.

3.5. La reposición del Servicio genera un cobro que deberá ser pagado por el Cliente a TCH según las tarifas que se detallan en el anexo "Listado de Servicios y Cobros".

3.6. Durante el período que dure el corte del servicio por no pago, el Cliente continuará devengando el cargo fijo o renta mensual.

4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

4.1. 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.

4.2. TCH podrá poner término al contrato de suministro del Servicio en caso de no pago de la cuenta mensual dentro de los 90 días corridos contados desde su vencimiento.

4.3. TCH podrá asimismo, poner término al contrato de suministro de Servicio en caso de que el Cliente realice alguna de las acciones prohibidas en el punto 1.2 de estas condiciones.

4.4. La terminación del contrato de suministro no libera al cliente del pago de todos los cargos imputables por el uso del Servicio durante la vigencia del mismo, de pagar el valor del plan contratado (cargo fijo o renta mensual) proporcional al día del término, del monto indicado en las Condiciones Comerciales respectivas por concepto de "costo equipamiento Banda Ancha" (del cual quedará liberado en caso de devolución a TCH del mismo, en perfectas condiciones, considerando el desgaste por su uso normal, dentro de los 10 días hábiles siguientes al término del contrato), y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a TCH por otros conceptos, tales como, la prestación de otros servicios (telefonía, televisión u otro), y de servicios adicionales y/o complementarios.

5. DATOS PERSONALES

5.1. 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 o llamando al nivel 103 o 600 600 3000.

5.2. 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.

6. VIGENCIA DEL CONTRATO

6.1. El contrato tendrá una vigencia de 12 (doce) meses a contar de la fecha de contratación del o los servicios. El contrato se renovará automática y sucesivamente por períodos de 12 (doce) meses cada uno, bajo las mismas condiciones. Durante la vigencia original del contrato, como la de cada una de las eventuales renovaciones, el Cliente podrá ponerle término en cualquier momento mediante aviso dado a TCH conforme a lo indicado en la cláusula 4.3.

6.2. No obstante lo anterior, con al menos 45 (cuarenta y cinco) días de anticipación al vencimiento de la vigencia original del contrato o al vencimiento de cualquiera de las eventuales renovaciones, TCH podrá proponer al Cliente cambios en las condiciones comerciales del o los servicios contratados. El Cliente podrá aceptar o rechazar las nuevas condiciones ofrecidas. TCH deberá informar al Cliente acerca del contenido y alcance de las modificaciones propuestas, así como de las consecuencias que se derivan de su decisión de aceptarlas o rechazarlas. Si las acepta, éstas entrarán a regir a partir del primer día de vigencia del siguiente período contractual. Si opta por rechazarlas, las condiciones comerciales vigentes se mantendrán inalteradas hasta el término del período contractual que se encuentre corriendo, vencido el cual el contrato se entenderá terminado por el fin de su vigencia.

6.3. La propuesta de nuevas condiciones comerciales será comunicada al Cliente a través de cualquier medio de comunicación que permita al Cliente tomar conocimiento real y efectivo de las mismas y aceptarlas o rechazarlas; garantizando la identidad del Cliente, su calidad de titular del servicio y el debido registro de su manifestación de voluntad.

6.4. Sin perjuicio de los medios que pudieren a futuro implementarse, la propuesta podrá ser comunicada al Cliente, entre otras, por medio del envío de un mensaje de texto (SMS) al número de teléfono móvil del Cliente registrado en TCH, o a través de las aplicaciones y/o plataformas "Mi Movistar", "Movistar TV", "WhatsApp" u otra de similar naturaleza, todas las cuales contendrán un link o enlace a la página web www.movistar.cl, en donde el Cliente, previa autenticación a través del ingreso de su RUT (rol único tributario) y clave de sucursal virtual, o bien con su RUT (rol único tributario) y el número de serie de su cédula de identidad vigente, deberá manifestar su voluntad, aceptándola o rechazándola.

6.5. Sin perjuicio de lo anterior, las partes acuerdan que, verificada la comunicación de las nuevas condiciones comerciales por los medios disponibles en la época en que ello ocurra, sin que el Cliente haya manifestado su decisión de aceptarlas o rechazarlas expresamente, existirá certeza respecto del conocimiento del cliente de las condiciones informadas, y su aceptación, a través de la decisión del Cliente de mantener el Servicio, siempre y cuando dicha manifestación tácita sea confirmada por el pago pacífico de, a lo menos, las siguientes 3 (tres) mensualidades con el valor de las nuevas condiciones comerciales, todo ello en conformidad a lo dispuesto en el artículo 103 del Código de Comercio. Con todo, si el Cliente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7° del Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, o cuerpo reglamentario que lo reemplace, manifestara no haber

consentido en la renovación del contrato con las nuevas condiciones comerciales en la forma antes propuesta, TCH le abonará a su favor cualquier diferencia tarifaria que hubiese pagado entre el período vigente y aquel anterior a la renovación, sin perjuicio del derecho del Cliente de poner término al contrato en cualquier momento.

7. MEDIDAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED

7.1. Para brindar el Servicio, TCH se reserva la facultad de ejecutar medidas de gestión de tráfico y administración de red, cuya descripción, características técnicas y operativas, se encuentran en documento ubicado en el apartado de Neutralidad de Red en www.movistar.cl (el que para todos los efectos a que haya lugar, se entiende formar parte integrante de las presentes condiciones contractuales) y disponible en oficinas comerciales y plataforma telefónica de TCH (600 600 3000). Se indican a continuación estas medidas: a) Gestión del ancho de banda. b) Almacenamiento temporal de contenidos (Content Delivery Network). c) Gestión de la conexión del Cliente. d) Duración máxima de la sesión del Cliente. e) Gestión del Equipamiento Terminal del Lado Usuario. f) Administración de las Direcciones IP y asignación de terminales en forma dinámica. g) Filtro de puertos y/o de correo spam. h) Filtro de servicios y/o aplicaciones ilegales. i) Protección ante acciones maliciosas. j) Servicios especiales de acceso a internet y de priorización de tráfico.

7.2. A su arbitrio, TCH podrá adicionar medidas autorizadas por la normativa sectorial y que en ningún caso afectarán el Servicio contratado por el Cliente.

8. SERVICIOS

8.1. El cliente podrá solicitar el Traslado de su servicio de Banda Ancha Fija o Banda Ancha Satelital, sujeto a factibilidad técnica. El valor de este servicio se encuentra en anexo "listado de Servicios y Cobros".

8.2. Para obtener la facturación detallada de consumo, el cliente puede ingresar al sitio privado de la Sucursal Virtual en www.movistar.cl.

8.3. El cliente podrá contratar, al momento de solicitar el alta de su servicio o en forma posterior, los servicios de mantenimiento, reparación y reposición de modem wifi. Los valores de estos servicios se encuentran en el anexo "listado de Servicios y Cobros".

9. INFORMACION CLIENTES

9.1. Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el cliente puede llamar al número 600 600 3000, llamada con valor de SLM o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia Técnica 104, Asistencia Comercial 107, Reclamos 105.

9.2. Para los servicios con control parental como: Suite de Seguridad, Familia Protegida y Seguridad Total, existen manuales de funcionamiento en www.movistar.cl/centrodeseguridad.