

CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO BANDA ANCHA MÓVIL

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

1.1. El servicio de banda ancha móvil para acceso a internet que suministra Telefónica Móviles Chile S.A. (TMCH), en adelante “el Servicio”, consiste en una conexión a la red Internet que se proporciona a través de la red de telefonía móvil mediante el uso de un dispositivo electrónico denominado Modem de Banda Ancha Móvil (modem BAM) y una SIMCARD que se inserta en éste, la que sólo está habilitada para el Servicio y no está configurada para ser utilizada para comunicaciones telefónicas.

1.2. El Servicio se otorga para fines residenciales o comerciales, de acuerdo al Plan que contrate el Cliente, se proporciona con IP dinámica y sólo dentro del territorio nacional, en los lugares en que TMCH cuenta con cobertura, los que se encuentran informados en la página correspondiente al servicio Banda Ancha Móvil del sitio web www.movistar.cl. (Busca si tienes cobertura), en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TMCH (600 600 3000).

1.3 Para hacer uso del Servicio, el Cliente deberá contar con un(os) computador(es) de su propiedad que deberá(n) cumplir con las características técnicas y operativas necesarias para su suministro, indicadas en el manual técnico del Modem BAM que utilice el Cliente y con un Modem BAM que podrá adquirir de TMCH.

1.4. TMCH mantiene convenios con operadores de servicios de Roaming internacional en algunos países, lo que permitirá al Cliente hacer uso de los servicios móviles que dichos operadores extranjeros brindan en sus respectivos países, sujeto a las condiciones de servicio y cobertura de dichos operadores y a los precios especiales que tienen dichos servicios. Estos servicios, se cobran adicionalmente a las tarifas definidas para cada Plan Comercial y tienen un precio más elevado. El detalle de los países en los que se dispone de este servicio y los precios que se cobran por éste, se detallan en www.movistar.cl. Este Servicio también está disponible en Isla de Pascua.

1.5. El servicio de Roaming, una vez contratado por el Cliente, le permite hacer uso del servicio de Roaming internacional en el extranjero y en Isla de Pascua.

1.6. El Cliente podrá deshabilitar en cualquier momento, el servicio de roaming, llamando desde su móvil Movistar al número 611 desde Chile y en el extranjero, desde cualquier teléfono al número +56991610611

1.7. El Contrato de Servicio se entenderá perfeccionado por la suscripción o aceptación del respectivo convenio, ya sea a través de medios físicos, electrónicos o de atención telefónica comercial. 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 TMCH (600 600 3000).

1.8. TMCH no controla los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición por terceros o por el Cliente en la red Internet, por lo que TMCH 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.

1.9. La red móvil, a través de la cual se otorga el Servicio se basa en radiocomunicaciones que hacen uso compartido de estaciones (antenas) de acuerdo a la disponibilidad de estas, razón por la cual, el Servicio está sujeto a las limitaciones propias de las redes móviles y su funcionamiento puede verse afectado por: a) Variaciones en la recepción de las señales radioeléctricas, las que pueden ser afectadas por interferencias o bloqueos producidos por fenómenos naturales o por la existencia de equipos bloqueadores de señales, por la interposición de obstáculos físicos de gran magnitud y por los eventos de congestión producida por sobredemanda del Servicio en forma simultánea por parte de un número elevado de usuarios; y b) Limitaciones naturales de propagación de las ondas radioeléctricas dentro de espacios cerrados como túneles, ascensores y subterráneos o hacia alturas elevadas. Lo anterior sin perjuicio de los derechos consagrados en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores.

1.10. En caso de robo, hurto o pérdida por cualquier causa del dispositivo que habilita para hacer uso de Servicio, el Cliente continuará siendo responsable del uso y pago de éste hasta el momento en que avise dicha situación a TMCH, mediante comunicación telefónica a la plataforma de TMCH (600 600 3000) o por escrito de dicha pérdida y TMCH compruebe el nombre completo, número de cédula nacional de identidad y número del Cliente. La suspensión del Servicio se mantendrá hasta los 30 días siguientes de la solicitud de suspensión del Cliente o hasta que éste informe, de la misma forma a TMCH, el hecho de haber recuperado el dispositivo y/o equipo, lo que ocurra primero. Transcurrido el plazo de 30 días, sin que se reciba requerimiento del Cliente, TMCH procederá a dar término al Servicio. Sin perjuicio de que el Cliente pueda posteriormente contratarlo nuevamente.

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 web del Servicio (www.movistar.cl), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TMCH (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 TMCH, 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 TMCH, 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 y sus condiciones, se informará al Cliente en la cuenta telefónica o documento de cobro en que se vea reflejado dicho cambio.

2.3. La denominación comercial de los planes alude a los niveles máximos de capacidad y de velocidad de bajada (downlink) y de subida (uplink) desde la red Internet, que podrá alcanzar el

Servicio en condiciones óptimas, sin constituir estos valores una garantía de la velocidad efectiva que alcanzará cada conexión. Tales niveles máximos de velocidad se refieren a la conexión entre Modem BAM del Cliente y la red de TMCH. La velocidad mínima garantizada es la que al efecto se indica en las Condiciones Comerciales disponibles en www.movistar.cl, en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TMCH (600 600 3000).

2.4. Los servicios adicionales, tales como, control parental, suite de seguridad, antivirus, etc., tienen asociado el cobro adicional que se detalla en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”.. Todas las tarifas de los servicios adicionales que presta TMCH se encuentran a disposición del Cliente, en sus oficinas comerciales, debidamente informadas en el sitio www.movistar.cl o llamando a la plataforma telefónica de TMCH (6006003000).

2.5. El cliente además podrá contratar otras prestaciones asociadas al servicio (tales como suspensión transitoria del servicio a requerimiento de él mismo) de acuerdo a los valores que se encuentran 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 única telefónica o documento de cobro respectivo, en los lugares y en la forma que señala dicho instrumento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente puede solicitar sin costo adicional, el cambio de fecha de vencimiento de la cuenta única telefónica, optando por alguno de los otros ciclos de facturación que tiene disponibles TMCH, lo que comenzará a regir a partir de su próxima emisión

3.2. El no pago en tiempo y forma de la cuenta única telefónica o documento de cobro, correspondiente a cualquiera de los servicios de banda ancha móvil contratados por el Cliente, faculta a TMCH 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.

3.3. En el caso de que el Cliente tenga contratado a TMCH el servicio telefónico móvil, el Cliente faculta a TMCH 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.

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

3.5. En caso de no pago, TMCH podrá cortar el Servicio, transcurridos 5 días desde la fecha de vencimiento del documento de cobro respectivo. La reposición del servicio genera un cobro que deberá ser pagado por el Cliente a TMCH según las tarifas que se detallan en el anexo “Listado Servicios y Cobros”.

3.6. Durante este período de corte, TMCH podrá facturar íntegramente el cargo fijo o renta mensual, en la medida que el Cliente haya podido hacer uso del o los servicios contratados, dentro del correspondiente ciclo de facturación.

4. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

4.1. TMCH podrá poner término al contrato de suministro del Servicio en caso de no pago de la cuenta única telefónica dentro de los 90 días corridos contados desde su vencimiento.

4.2. 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 y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a TMCH por otros conceptos, tales como, la prestación de otros servicios, y de servicios adicionales y/o complementarios.

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

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 TMCH y su relacionada Telefónica Chile S.A (TCH), 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, TMCH podrá proponer al Cliente cambios en las condiciones comerciales del o los servicios contratados. El Cliente podrá aceptar o rechazar las nuevas condiciones ofrecidas. TMCH 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, TMCH 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 (link) 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 TMCH (600 600 3000). Se indican a continuación estas medidas: Optimización de tráfico.

- a) Almacenamiento temporal de contenidos (Content Delivery Network).
- b) Administración de las Direcciones IP.
- c) Filtro de puertos y/o de correo spam.
- d) Filtro de servicios y/o aplicaciones ilegales.

- e) Protección ante acciones maliciosas.
- f) Límite máximo de sesiones del Cliente.
- g) Bloqueo de tráfico entrante no iniciado por el Cliente (control de polución de internet).
- h) Gestión de capacidad para la calidad de servicio en eventos de congestión.
- i) Servicios especiales de acceso a internet y de priorización de tráfico.
- j) Gestión del ancho de banda.

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

7.3. La descripción detallada y las características técnicas y operativas de las referidas medidas de gestión de tráfico y administración de red, se encuentran informadas en el apartado (link) de neutralidad de red especialmente habilitado en el sitio www.movistar.cl y disponibles en las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TMCH (600 600 3000). La enumeración de estas medidas de gestión de tráfico y administración de red no es taxativa, pudiendo TMCH tomar o ejecutar medidas o acciones adicionales que autorice la normativa sectorial y que no afectarán el Servicio contratado por el Cliente.

8. SERVICIOS

8.1 Para obtener la facturación detallada de consumo, cuyo valor se encuentra en el anexo “Listado de Servicios y Cobros”, el cliente puede ingresar al sitio privado de la Sucursal Virtual en www.movistar.cl.

9. INFORMACION A CLIENTES

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

9.2 Para la reparación de equipos, el cliente deberá dirigirse a sucursales TMCH que cuenten con servicio técnico, información que se encuentra en www.movistar.cl. Los costos asociados dependerán de la falla que presente el equipo y los tiempos de entrega y reparación, serán informados por el mismo servicio técnico.