

## 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](http://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](http://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 56 9 91610611

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](http://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](http://www.movistar.cl)), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de TMCH (600 600 3000). Estos precios se reajustarán trimestralmente, en los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor (IPC), tomando en consideración la acumulación experimentada en los 3 meses anteriores respectivos.

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](http://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](http://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 que sus datos personales informados producto de la contratación del servicio podrán ser tratados y/o utilizados por TMCH, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, para su adecuada atención comercial.

5.2 El cliente podrá solicitar en cualquier momento modificaciones a sus datos personales. El valor de estas modificaciones, se encuentran en el anexo "Listado de Servicios y Cobros".

#### **6. VIGENCIA DEL CONTRATO**

6.1. 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 TMCH, conforme a lo indicado en el punto 4.3. Este plazo, se renovará automática y sucesivamente, por períodos de 12 meses, bajo las mismas condiciones, salvo que TMCH 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.

#### **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](http://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](http://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](http://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](http://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.