

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SUMINISTRO DE SERVICIO TELEFONICO MOVIL

1.- El Servicio.

Compañía Nacional de Teléfonos, Telefónica del Sur S.A., en adelante "Telsur" o la "Compañía" suministrará al Cliente o Suscriptor el Servicio Público Telefónico Móvil, en adelante el "Servicio", que le permitirá originar y recibir llamadas telefónicas dentro de la zona de cobertura de la concesión de servicio móvil de Telefónica del Sur, sujeto a las condiciones que se establecen en el presente documento. Las partes acuerdan que el contrato de suministro del Servicio se perfeccionará al momento en que la Compañía apruebe definitivamente el otorgamiento del suministro del servicio, para lo cual tendrá el plazo de 10 días hábiles contados desde la suscripción de la Solicitud de Servicio Público Telefónico Móvil, razón por la cual declara aceptar que éste puede estar sujeto a rechazo.

El Cliente o Suscriptor recibirá el Servicio mediante uno o más equipo(s) telefónico(s) de su propiedad o facilitado(s) por Telsur al efecto que deberá(n) cumplir con las características técnicas establecidas por Telsur y que ésta le habilitará(n) especialmente a efectos de este contrato, asignándole(s) un número de abonado móvil, según la cantidad de líneas contratadas por el cliente, de acuerdo a las condiciones particulares del Plan contratado, establecidas en el "Anexo de Contrato Gtd Móvil".

2.- Condiciones Técnicas de Servicio.

El suministro del Servicio está sujeto a las condiciones técnicas propias del mismo, y la calidad del servicio y la cobertura están limitadas a la zona de servicio de la concesión móvil de Telefónica del Sur establecida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), dentro de la cual se garantizan las comunicaciones en conformidad a las normas aplicables al Servicio y, además está limitada a las condiciones de las redes telefónicas de destino a las cuales el Cliente quiere acceder. Las condiciones de uso del servicio referidas precedentemente forman parte esencial y determinante en la prestación del Servicio.

El Servicio puede verse afectado o sufrir interrupción, interferencia, corte o suspensión, dentro de la zona de servicio, entre otras causas, por las siguientes: por limitaciones de capacidad y disponibilidad propias de las redes, fenómenos atmosféricos, uso del equipo terminal en el interior de inmuebles, subterráneos, túneles y otros lugares de similares características, donde no existe señal o ésta es débil, y cualquier otra circunstancia natural o artificial que afecten las transmisiones.

3.- Atención al Cliente.

- En las plataformas de atención telefónica de la Compañía el suscriptor podrá acceder a los niveles de atención técnica y comercial. Las oficinas comerciales de Telefónica del Sur también están disponibles para la atención de los requerimientos comerciales, resolver las dudas o inquietudes de los clientes. Los suscriptores que deseen interponer reclamos o realizar consultas podrán hacerlo en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, en la página web www.telsur.cl, llamar desde un móvil de Telsur al 103 o desde red fija al 600 800 4000, en horario continuado.

- Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el cliente puede llamar al número 6008004000, llamada con valor de SLM, o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia técnica 104, Asistencia comercial 107, Reclamos 105.

- El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento la suspensión transitoria de los servicios contratados, quedando obligado al pago del cargo de dicha suspensión, valor que se encuentra detallado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios Móviles".

- El cambio de datos personales el Suscriptor podrá realizarlo en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, o a través de la plataforma de atención telefónica, previa verificación de identidad.

- El cambio de número telefónico podrá solicitarlo en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, o a través de la plataforma de atención telefónica llamado desde su equipo móvil al 103. El cambio de número podrá tener un costo para el Cliente, suma que será debida y oportunamente informada a éste por la Compañía, en las oficinas comerciales, en la plataforma de atención telefónica, y también se encuentra debidamente publicado en el sitio web www.telsur.cl/area-movil/

- El Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento la facturación detallada del consumo, en cualquiera de las oficinas comerciales de la Compañía, o a través de la plataforma de atención telefónica. El valor de este servicio se encuentra detallado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios Móviles".

- El suscriptor podrá consultar el consumo de minutos utilizados a través de la sucursal en línea en el sitio web www.telsur.cl, llamando desde su móvil Telsur al 103 o desde red fija al 600 800 4000, en horario continuado. La primera consulta diaria de saldo es gratis, a partir de la segunda consulta diaria tiene un valor de \$100.

- El servicio telefónico móvil entrega al suscriptor acceso a red móvil, asociada al plan de minutos contratado. Los servicios adicionales (tales como, bolsas de navegación, bolsas de minutos, mensajería, servicios de roaming, etc.) tienen asociado un cobro adicional que se encuentra detallado "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios Móviles". La habilitación y deshabilitación de cualquiera de los accesos indicados se hará previa solicitud del suscriptor, en las oficinas comerciales de la Compañía o a través de la plataforma de atención telefónica.

- Nuestra oferta comercial está destinada a consumidores de servicio de telefónico público móvil, ya sea suscriptores o usuarios con un perfil de tráfico y uso de red conforme a las prácticas usuales y habituales de este servicio, y por ello no podrá utilizarse con fines distintos a los señalados de dichos consumidores.

4.- Vigencia de la Contratación de los Servicios.

El suministro del servicio telefónico móvil tendrá una duración indefinida. Mediante un aviso presentado en las oficinas comerciales de la compañía, o en la plataforma de atención telefónica, previa verificación de identidad, el Suscriptor podrá poner término al contrato de suministro de servicio telefónico móvil. La Compañía al día hábil siguiente, a contar del ingreso del requerimiento, suspenderá los servicios y dejarán de devengarse los cargos fijos asociados a los servicios dados de baja.

Sin perjuicio del término unilateral de los servicios contratados, se mantendrán plenamente vigentes y exigibles las obligaciones del Suscriptor devengadas en favor de Telefónica del Sur, especialmente la de pagar el precio proporcional del plan contratado, y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a Telefónica del Sur por otros conceptos, tales como la prestación de servicios adicionales y/o complementarios.

5.- Precio del Servicio.

Por la prestación del Servicio contratado, el Suscriptor deberá pagar a la Compañía la renta y/o las tarifas establecidas en el Plan Comercial contratado, detalladas en la Solicitud de Servicio Telefónica del Sur y en la Confirmación de Contrato.

Los precios y/o tarifas del o los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor, se reajustarán periódicamente de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precio al Consumidor (IPC).

Las aplicaciones adicionales al servicio telefónico, tales como Internet, mensajería, ringtones y otros similares pueden tener asociado un costo adicional. Las tarifas de los servicios adicionales y complementarios son informadas al Cliente en las oficinas comerciales de Telefónica del Sur, en la plataforma de atención telefónica y se encuentran debidamente publicadas en la página web www.telsur.cl/area-movil/, y además detallados en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios Móviles".

6.- Pago De la Cuenta del Servicio Telefónico Móvil.

El pago del o los servicios de telecomunicaciones contratados, deberán efectuarse en los plazos establecidos en la cuenta del servicio telefónico móvil, en las oficinas comerciales de Telsur, o en los centros de pagos, o por otros medios de pago especialmente habilitados para tal efecto y que se detallan en el documento de cobro.

El Cliente tiene la obligación de pagar toda comunicación de voz, uso de datos móviles y/o cualquier otro servicio adicional o complementario que utilice a través del equipo telefónico, con excepción de las exentas de pago. En caso de no recibir oportunamente la cuenta del servicio telefónico móvil, el Cliente se obliga a efectuar su pago dentro de plazo, solicitando en las oficinas de Telsur la información necesaria para proceder a su pago.

El simple retardo en el pago de las sumas consignadas en la cuenta del servicio telefónico móvil constituirá en mora al Cliente, pudiendo devengarse el interés máximo convencional desde la fecha en que se hizo exigible la obligación hasta el pago íntegro de la deuda, sin perjuicio de los gastos de cobranza. Asimismo, el servicio quedará sujeto a suspensiones y término del Contrato.

7.- Corte y Reposición del Servicio.

Telefónica del Sur está facultada para suspender la provisión o suministro del o los servicios de telecomunicaciones impagos, luego de 5 días de cumplido el plazo de pago establecido en la Boleta de los Servicios.

En la eventualidad que el Suscriptor se encuentre con el o los servicios suspendidos o interrumpidos, para obtener la reposición y provisión regular del o los mismos, deberá proceder al pago de los montos adeudados como así también la tarifa correspondiente al corte y reposición del o los servicios suspendidos, valor que se encuentra detallado en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios Móviles".

8.- Cambios de Plan Tarifario.

El Cliente podrá cambiar su plan tarifario por otro plan de la oferta vigente al momento del cambio, en las oficinas comerciales de la Compañía o a través de la plataforma de atención telefónica. El cliente deberá manifestar su intención de cambiar su plan tarifario y señalar el nuevo plan tarifario que selecciona, el que entrará en vigencia el primer día del mes siguiente a la solicitud de cambio válidamente solicitada por el cliente.

El cambio de plan tarifario realizado por cualquiera de las vías habilitadas se entenderá irrevocablemente aceptado por el Cliente al momento en que éste pague la próxima cuenta en que se vea reflejado dicho cambio.

El cambio de plan tarifario podrá tener un costo para el Cliente, suma que será debida y oportunamente informada a éste por la Compañía, en las oficinas comerciales, en la plataforma de atención telefónica, y también se encuentra debidamente publicado en el sitio web www.telsur.cl/area-movil, y los valores están además detallados en el "Anexo de Precios de Prestaciones Propias de los Servicios Móviles"

9.- Roaming.

Telefónica del Sur 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 cliente podrá solicitar la habilitación o deshabilitación de los servicios de Roaming Internacional, llamando desde su equipo móvil al 103, o en las oficinas comerciales de la Compañía.

La unidad mínima de medición para el servicio de Roaming es al segundo. Las llamadas emitidas y recibidas descuentan el saldo de tráfico y su tasación es al segundo para el tráfico de llamadas, en el caso de los SMS se cobran por mensaje enviado.

El detalle de los países en los que se dispone de este servicio y las tarifas asociadas a los servicios de Roaming son informadas al Cliente en las oficinas comerciales de Telefónica del Sur, en la plataforma de atención telefónica y se encuentran debidamente publicadas en la página web www.telsur.cl/area-movil/

10.- Robo, Hurto o Pérdida de Equipo Telefónico Móvil.

En caso de robo, hurto o pérdida por cualquier causa del equipo telefónico móvil, el suscriptor continuará siendo responsable del uso y pago del servicio, valor del plan contratado (cargo fijo) y otros imputables al mismo, hasta la fecha del aviso válidamente realizado por el suscriptor a la compañía.

En estos casos, para efectos de solicitar la suspensión del servicio, el Suscriptor deberá comunicarse inmediatamente con la compañía al número 800 100 170. El suscriptor deberá identificarse señalando, número telefónico del servicio, su nombre completo, número de cédula de identidad y domicilio, también se le podrá exigir que proporcione una clave adicional previamente acordada con la Compañía para estos efectos. La suspensión se mantendrá hasta que el Suscriptor solicite el cese de ésta en cualquiera de las oficinas comerciales de Telsur, acreditando su calidad de Suscriptor mediante la exhibición de su cédula de identidad, pasaporte, o mediante comunicación escrita cuya firma esté autorizada ante Notario. Lo anterior es sin perjuicio de la facultad del Cliente de poner término al contrato de suministro de servicio telefónico móvil.

11.- Cobro de Servicios.

El Cliente autoriza a Telsur a cobrar todos los servicios contratados a su nombre y/o Cedula Nacional de Identidad, con independencia del número de planes tarifarios que tenga o los que en el futuro pueda contratar con la

empresa, en una misma Cuenta Única Telefónica, declarando aceptar y conocer los riesgos asociados al atraso o no pago del precio del(os) contrato(s) suscritos(s) y que puedan devengar intereses y/o cortes de servicio, conforme a la normativa aplicable al Servicio.

El Cliente autoriza a Telsur para que, en caso que hubiese puesto término a la prestación de uno o más servicios por mora o simple retardo en el pago de ellos, se cargue o agrupe la deuda que haya sido generada por el servicio que fue dado de baja, en los procesos de facturación y cobro posteriores que digan relación con cualquier otro servicio que el suscriptor mantenga vigente con la Compañía, haciéndose responsable del pago íntegro y oportuno de todos estos servicios.

12.- Suspensión y Terminación del Contrato.

El Cliente se obliga a no hacer un uso abusivo, inapropiado o inconducente a los fines naturales y lógicos de cualquier plan comercializable y/o de los beneficios, ventajas o descuentos que éstos puedan otorgar pudiendo en tal caso Telsur suspender el servicio o poner término al contrato de suministro. Telsur podrá poner término al contrato de suministro de servicio telefónico móvil, por cualquiera de las siguientes causas:

- (i) En caso de no pago de una cuenta telefónica, transcurridos 90 días corridos desde la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro.
- (ii) Si el Cliente hiciere uso indebido o ilegal del servicio o del equipo telefónico o utilizare algún equipo no autorizado por Telsur o que contravenga las disposiciones técnicas emanadas de la autoridad.
- (iii) Si es solicitada la declaración de quiebra del Cliente o éste formula proposiciones de convenio judicial o prejudiciales o si se encuentra en estado de notoria insolvencia, entendiéndose por tal el no pago a cualquiera de sus proveedores o empleados o el protesto de algún documento mercantil o cheque suscrito por éste.
- (iv) Por muerte o extinción de la personalidad jurídica del Cliente, según corresponda.
- (v) Si los datos proporcionados y acompañados por el Cliente a requerimiento de Telsur fueren falsos, inexactos, equívocos, erróneos o disconformes.
- (vi) Si el Cliente cediere su calidad a otra persona sin la aprobación de Telsur.
- (vii) En caso que Telsur tenga fundadas sospechas de estar produciéndose un fraude en el uso del servicio telefónico móvil, previa autorización de la Subsecretaría de Telecomunicaciones.

13. Normativa Aplicable.

Serán aplicables las disposiciones de la Ley N° 18.168 "Ley General de Telecomunicaciones", y el Decreto Supremo N° 18 de 09 de enero de 2014 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, publicado el Diario Oficial de fecha 13 de febrero de 2014, "Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones", y las modificaciones de ambos textos y toda otra disposición legal y reglamentaria que se dicte en el futuro acerca del servicio telefónico móvil.