

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **ASPECTOS GENERALES**

Estos Términos y Condiciones de WOM S.A. ("WOM") regulan el acceso en Chile a nuestro sitio <https://www.wom.cl/web/quest/prepago> ("sitio web") y su uso por todo usuario o consumidor ("usuario"). En este sitio web, el usuario podrá usar, sin costo alguno, nuestro software y nuestras aplicaciones para equipos móviles, para visitar, comparar y adquirir, si lo desea, los productos y servicios que se exhiben aquí. Le recomendamos leer atentamente estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras de productos y a todos los servicios que el usuario contrate con WOM S.A., mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web. Estos contratos, el uso de este sitio web y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile, especialmente las que protegen los derechos de los consumidores.

### **LIBERTAD PARA NAVEGAR Y COMPARAR PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La sola visita al sitio web no impone obligación alguna, a menos que el usuario haya expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos su voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

### **CÓMO COMPRAR PRODUCTOS O CONTRATAR SERVICIOS EN ESTE SITIO**

Para hacer compras y/o contratar servicios, el usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Seleccione los servicios que quiera adquirir
2. Luego, deberá ingresar sus datos personales para el caso del sitio web.
3. El despacho se hará a domicilio, por lo que deberá indicar la dirección de despacho.
4. Previo a efectuar la solicitud, deberá leer el contrato tipo que está disponible en el sitio web, y aceptar éstos Términos y Condiciones.
5. Una vez enviada la solicitud, recibirá en breve un email de confirmación de solicitud, lo que implica que su solicitud fue recibida correctamente.
6. Finalmente, se despachará y entregará el producto y/o servicio en su domicilio
7. Es posible cancelar la solicitud de portabilidad hasta las 22:00 hrs del día que efectuaste el proceso de portabilidad online, enviando un whatsapp al +56 9 3522 3070, llamando al 103 desde un número WOM o en cualquiera de nuestras tiendas.

## **DESPACHO DE LOS PRODUCTOS**

Recordamos que la información que se entrega acerca del lugar de envío del producto es muy importante, para efecto que sea entregado sin inconvenientes.

Habrà un intento de despacho del producto, de no atender el remitente, el producto (la simcard) se dejarà con un tercero o en su defecto, en el correo postal.

La empresa encargada de la distribución del producto no es parte de WOM y por ende WOM no se responsabiliza por su servicio.

## **DATOS PERSONALES**

WOM protege y asegura los datos personales de sus clientes/usuarios garantizando que serán recolectados, almacenados y su tratamiento será utilizado para los fines propios asociados a la prestación del servicio contratado y/o a la compra del producto respectivo, como también para el envío de ofertas comerciales, publicidad y otros beneficios de WOM, dando estricto cuidado a los principios de licitud, acceso, calidad, finalidad, proporcionalidad, transparencia, confidencialidad, responsabilidad, no discriminación, seguridad, limitación de uso y minimización de datos. En cualquier momento el cliente/usuario podrá solicitar la modificación o eliminación de sus datos personales y/o el no envío de información publicitaria, promocional y/o de entretenimiento, acercándose a las sucursales habilitadas, enviando un correo electrónico a [datospersonales@wom.cl](mailto:datospersonales@wom.cl) o llamando al call center. WOM declara tener una política de privacidad, la cual se encuentra publicada en [www.wom.cl/terminos\\_condiciones](http://www.wom.cl/terminos_condiciones), la cual podría modificarse en el futuro, sin perjuicio de que los clientes tendrán acceso a las versiones anteriores.

## **REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR**

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso del sitio web o las transacciones que se realicen, el usuario puede conocer nuestra información [aquí](#), o contactarse con nosotros a través de nuestro call center marcando 103 desde su celular WOM o al 223377600.

Para reclamos puede ingresar [aquí](#) y seleccionar el link para reclamos en el *footer*.

## **NEUTRALIDAD DE LA RED**

WOM garantiza el principio de neutralidad de red, y en dicho mérito no podrá bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, ni restringir el derecho del cliente para utilizar, enviar, recibir, u ofrecer

cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de internet, no distinguiendo arbitrariamente contenidos, aplicaciones o servicios, basados en la fuente de origen o propiedad de estos. Se exceptúan las autorizaciones judiciales o los bloqueos que el mismo cliente realice como por ejemplo controles parentales disponibles, las políticas de gestión de tráfico y administración de red conforme a la normativa vigente, las que serán publicadas en [www.wom.cl/internet/neutralidad/](http://www.wom.cl/internet/neutralidad/).

#### **CONTROL DE CONSUMOS INHABITUALES Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES**

4.2 Activación de servicios adicionales. El cliente podrá activar cualquier servicio adicional descrito en la sección en la sección “habilitación de servicios”, en el anverso de este instrumento. También puede activarlos y desactivarlos llamando al call center descrito en la cláusula 6° de este instrumento y en las sucursales habilitadas. Esta solicitud regirá como máximo a contar del día hábil siguiente de formulada la solicitud respectiva.

#### **NÚMEROS TELEFÓNICOS DE ASISTENCIA**

WOM cuenta con servicios telefónicos de call center para asistencia técnica y comercial, servicios de información, servicios de reparación, servicio comercial y asistencia de reclamos que se describen en la siguiente tabla:

Call Center y servicio de información	Asistencia técnica y comercial	103 desde WOM y 223377600 desde red fija u otra compañía.
Servicio de reparación	Informaciones sobre servicio técnico	104 desde WOM y 223377600 desde red fija u otra compañía.
Servicio Comercial	Informaciones comerciales y de venta	107 desde WOM y 223377600 desde red fija u otra compañía.
Asistencia Reclamos	Reclamo	105 desde WOM y 223377600 desde red fija u otra compañía.

Esta información también se encuentra disponible en [www.wom.cl/sucursales/](http://www.wom.cl/sucursales/). WOM podrá exigir una autenticación previa para verificar la titularidad del cliente.

#### **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

WOM protege y asegura los datos personales de sus clientes garantizando que serán recolectados, almacenados y su tratamiento será utilizado para los fines propios asociados a la prestación del servicio contratado, como también para el envío de ofertas comerciales, publicidad y otros beneficios de WOM, dando estricto cuidado a los principios de licitud, acceso, calidad, finalidad, proporcionalidad, transparencia, confidencialidad, responsabilidad, no discriminación, seguridad, limitación de uso, minimización de datos. En cualquier momento el cliente podrá solicitar la modificación o eliminación de sus datos personales al correo [datospersonales@wom.cl](mailto:datospersonales@wom.cl) y el no envío de información publicitaria, promocional y/o de entretenimiento en [www.wom.cl/nomasinformación](http://www.wom.cl/nomasinformación), acercándose a las sucursales habilitadas o llamando al Call Center, WOM declara tener una política de privacidad, la cual se encuentra publicada en [www.wom.cl/terminos condiciones](http://www.wom.cl/terminos_condiciones), la cual podría modificarse en el futuro, sin perjuicio de que los clientes tendrán acceso a las versiones anteriores.

## **PORTABILIDAD**

En caso de solicitar portabilidad desde otras compañías, tendrás que tener lo siguiente en consideración:

1. Recuerda que al pórtate puede existir un saldo restante pendiente por pagar con tu actual compañía. En caso de existir cobros correspondientes a saldos pendientes no facturados de tu compañía desde la cual te portas, los mismos ser cobrados directamente por tu compañía desde la cual te portas. Además, en caso de que tengas cobros por dicho concepto por parte de portadores o suministradores de servicios complementarios, estos podrían ser incluidos, una vez ejecutada la portación, en el documento de cobro emitido por la compañía desde la cual te portas.
2. En caso que tengas saldos pendientes facturados vencidos con la compañía desde la cual te portas, podrían existir cobros por parte de esta última.
3. Si actualmente cuentas con otros servicios suscritos, estos se mantendrán con la compañía desde la cual te portas.
4. Para utilizar los beneficios de tu plan prepago, el equipo que utilices no debe presentar ningún tipo de bloqueo.
5. Recuerda que no existen cobros administrativos por parte de WOM asociados al proceso de portabilidad.

6. La portabilidad se llevará a cabo entre las 3 y 5 de la madrugada, por lo que podrías quedar sin servicio con ambas compañías en este horario. Pasada esta hora podrás insertar tu Simcard de Wom y comenzar a disfrutar de tu plan prepago.

7. Puedes cancelar el proceso de portabilidad hasta las 22:00 horas el día de la entrega de tu chip, llamando al 103 si llamas desde un número WOM, enviando un whatsapp al +56935222070, o en alguna de nuestras sucursales.

## **MODELO DE INTEGRIDAD CORPORATIVA**

WOM, en cumplimiento de la Ley N°20.393 y sus modificaciones, cuenta con un modelo de prevención de delitos. La información asociada se encuentra publicada en [www.wom.cl/terminos\\_condiciones](http://www.wom.cl/terminos_condiciones).

## **DOMICILIO**

Las partes fijan como domicilio de armas el establecido por el cliente en el presente documento.

## **DE LA OFERTA DE PORTABILIDAD PREPAGO**

Una vez recepcionado su chip prepago, que solicitó en el sitio, debe ir nuevamente al sitio, [wom.cl/portabilidad](http://wom.cl/portabilidad), portar su número actual a través de los pasos indicados en la página y posteriormente hacer una recarga desde \$1.000 dentro de los primeros 30 días desde la activación de su nuevo chip.

Para saber más de la oferta, dirigirse a <http://www.wom.cl/bases/>, “BASES PORTABILIDAD WOM PARA PREPAGO”.

## **ESPECIFICACIONES GENERALES**

Velocidades de planes multimedia e internet móvil en redes 3g y 4g, son las siguientes:

Velocidad máxima descarga 2 mbps (3g) y 20 mbps (LG), subida 512 kbps (3g) y 5 mbps (4G).

Velocidad mínima descarga y subida 32 kbps (3g/4g). Las velocidades señaladas dicen relación para tráfico nacional e internacional.

Para el tráfico generado por los servicios, la unidad mínima de medición es el kilobyte.

Para todos los planes, las velocidades máximas y la cuota de navegación se restablecerán el primer día de cada ciclo de facturación.

El servicio y la velocidad de navegación será suministrada en equipos compatibles con las bandas de frecuencia asignadas a WOM por el ministerio de transportes y telecomunicaciones. Por lo

anterior, para asegurar el uso del servicio, el cliente deberá contar con equipos técnicamente compatibles con la red de WOM.

Las comunicaciones a los números de emergencia (13x, 14x y 1xxx) y niveles especiales (10x) son gratuitos.

Respecto de los planes internet móvil y planes multimedia, cabe señalar que las velocidades máximas y mínimas ofertadas son referenciales y dicen relación exclusivamente con la red de WOM. El servicio, dada su naturaleza inalámbrica, está sujeto a fenómenos de la naturaleza probabilística por lo que no es posible garantizar sus velocidades en forma permanente considerando la propagación de la señal y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en una misma zona.

Las velocidades medidas máximas, promedios y mínimas son calculados conforme al protocolo de medición de calidad de servicio de acceso a internet, correspondiendo al periodo individualizado. Revisa nuestras mediciones en indicadores técnicos, sección neutralidad.

Las velocidades ofertadas tanto para 3g como 4g se obtienen bajo la cobertura de la red respectiva, las que se encuentran informadas en [www.wom.cl](http://www.wom.cl). La tecnología 4g es exclusiva para el servicio de datos. En caso que el cliente no se encuentre en cobertura 4g, pasará automáticamente a operar en cobertura 3g. El suministro del servicio 3g y/o 4g dependerá de la factibilidad técnica del equipo que posea el cliente.

## **VIGENCIA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los Términos y Condiciones entrarán en vigencia mientras estén publicados en [www.wom.cl](http://www.wom.cl)

Cualquier modificación a los Términos y Condiciones no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores o usuarios.