

## **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/guest/planes> ("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.

WOM vende productos y suscribe contratos de servicios solo con aquellas personas que tienen la capacidad para contratar por si mismos o a través de sus representantes legales.

### **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 contratar
2. Luego, deberá ingresar sus datos personales para el caso del sitio web.
3. Seleccione el tipo de despacho con el que realizará la recepción del servicio. En el caso de que haya elegido el despacho a domicilio, deberá indicar la dirección de despacho. En caso que haya elegido la opción de Retiro en Tienda, WOM le enviará un correo electrónico con un código QR, el cual deberá portar para efectos del retiro en tienda. Queda bajo la

responsabilidad del usuario, el traspaso a terceros de este código QR o el mail con el cual fue enviado.

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, esta será evaluada crediticiamente por WOM. En 12 horas hábiles, va a recibir vía mail una respuesta por parte de WOM.
6. Si la evaluación crediticia es favorable para el usuario y la solicitud es aprobada por WOM, se enviará vía mail un link para realizar todo el seguimiento de la transacción, esto es el número de orden, la fecha, el nombre, dirección, número telefónico y la descripción del servicio , entre otros.
7. Una vez que se cumple todo lo anterior, se enviará el contrato de servicios, y/u otro documento relacionado al correo electrónico ingresado, si correspondiere, junto con el detalle de la transacción indicada en el número anterior.
8. Finalmente, se despachará y entregará el producto si el usuario seleccionó el envío a domicilio o se disponibilizará en la tienda si eligió esta otra opción; y/o se prestará el servicio requerido en la forma contratada.

## **INSCRIPCIÓN**

Al ingresar el formulario y aceptar estos términos y condiciones, la persona no tiene garantía de contratar los servicios solicitados. Esto sólo permite que pase por el proceso de evaluación crediticia por parte de wom. Si la evaluación crediticia indica resultados favorables para la contratación de servicios, se procederá con el proceso de contratación de servicios.

## **DESPACHO DE LOS PRODUCTOS**

El titular podrá elegir las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos entre los métodos que se encuentren informados en el sitio web.

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

Al momento de la entrega del producto, el titular deberá firmar la guía de despacho correspondiente, revisando que los productos se encuentran en buen estado. La recepción del producto debe realizarse por el usuario, el cual deberá firmar y escribir su nombre completo y cédula de identidad en la guía de despacho, para así acreditar la recepción del producto. Además, si es una

portabilidad lo que está contratando el titular, este debe presentar el documento de portabilidad (solicitud de portabilidad y autorización de consulta de datos personales relacionados) (que habría sido enviado previamente por WOM) firmado.

En caso que el producto sea recibido por un tercero distinto y designado por el titular, éste deberá firmar y escribir su nombre completo y cédula de identidad en la guía de despacho, para así acreditar la recepción del producto.

Si el receptor no está conforme con el producto recibido, deberá rechazarlo en el momento de la entrega, indicando las razones de su disconformidad y su nombre y cédula en la guía de despacho.

En caso que al momento de la entrega no se encuentre el titular ni tampoco la persona designada para su recepción, se realizarán dos intentos más para entregar el producto, y si nuevamente no se encontraren dichas personas, la transacción quedará sin efecto y se hará devolución del monto pagado a través del medio de pago utilizado.

#### **RETIRA EN TIENDA (E-LOCKERS)**

Si el titular elige retirar el producto en una tienda, puede hacerlo en el horario en que se encuentre abierta al público (horarios de atención de nuestras sucursales en *wom.cl*). En el caso de elegir otro punto de retiro, deberá guiarse por los horarios indicados en la opción seleccionada.

Todos los retiros deben realizarse dentro de un plazo determinado, el cual estará debidamente indicado en cada una de las opciones ofrecidas. Avisaremos vía e-mail a la dirección que haya registrado, cuando el producto esté disponible y su plazo para retirarlo, el que oscilará entre los 3 y 10 días hábiles. Debes dirigirte con ese e-mail a la sucursal, ya que contiene el código QR con el que podrás retirarlo. Si el producto no fuera retirado dentro del plazo especificado, la transacción quedará sin efecto, y en caso de haber pagado, se te hará devolución del monto pagado a través del medio de pago utilizado.

Esta modalidad no tiene costo para el cliente.

#### **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*.

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTRATO DE SERVICIO**

A continuación se muestran los términos y condiciones del contrato de servicios si la solicitud enviada por el usuario es aprobada por WOM,

PRIMERO: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.

- 1.1 Por medio del presente instrumento WOM S.A., en adelante “WOM”, se obliga a suministrar al cliente individualizado al llenar este formulario, los siguientes servicios: voz vía telefonía (número telefónico individualizado en el anverso), SMS, MMS, acceso a internet y/o datos y roaming internacional de voz, mensajería y de datos.
- 1.2 Los planes y servicios se prestarán de conformidad al plan seleccionado por el cliente al ingresar este formulario, cuyas condiciones comerciales, características y prestaciones incluidas se detallan en el anexo de planes y tarifas, que forma parte integrante de este contrato.
- 1.3 El servicio será suministrado en todas aquellas zonas geográficas en que WOM tenga cobertura, ya sea directamente o por medio de terceros. La cobertura podrá variar según el tiempo de prestación a utilizar por el cliente. Asimismo, dada la naturaleza inalámbrica

del servicio, no es posible garantizar su disponibilidad o velocidad en forma permanente considerando la propagación de la señal, ubicación física y la cantidad variable de usuarios que acceden al servicio en una misma zona. La información sobre las zonas de cobertura de WOM y sus respectivos mapas se encuentra disponible en [www.wom.cl/cobertura](http://www.wom.cl/cobertura).

- 1.4 El servicio se suministrará mediante equipos arrendados o vendidos por WOM, según las modalidades contractuales disponibles, o bien mediante equipos propios del cliente, siempre que éstos sean compatibles con las condiciones técnicas de red requeridas por WOM (bandas de frecuencia 1725-1755 MHZ y 2125-2155 MHZ, cuyo uso fue autorizado a WOM por el ministerio de transportes y telecomunicaciones), para proporcionar el servicio según los planes comerciales disponibles. Se hace presente que existe independencia entre el presente contrato de servicios y el eventual contrato de compraventa o de arriendo con opción de compra que el cliente suscriba con WOM.
- 1.5 WOM mantendrá publicado en su sitio web [www.wom.cl](http://www.wom.cl), la información relativa a los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes. En el caso de los servicios de acceso a internet ofrecidos se informará su velocidad, calidad de enlace, naturaleza y garantías del servicio.

## SEGUNDO: PAGO POR LOS SERVICIOS.

- 2.1 El cliente deberá pagar el precio por los servicios contratados que se describe en el anexo de planes y tarifas de este contrato. Este precio se devengará con independencia del uso de los servicios y será exigible dentro del mes o período respectivo de cobro señalado en el documento de cobro.
- 2.2 WOM podrá reajustar el precio del servicio anualmente de acuerdo a la variación que experimente el índice de precios al consumidor (IPC) en el periodo anterior.
- 2.3 Por un concepto de retraso en el pago de los servicios, WOM podrá cobrar un monto único de \$500. Por normativa, WOM podrá suspender el servicio en caso de incumplimiento en el pago del documento de cobro. La reposición del servicio se hará efectiva a más tardar al día siguiente hábil a la fecha de pago y tendrá un costo de \$1.000 por cada contrato.
- 2.4 El detalle del consumo de los servicios y su verificación estará disponible en el documento de cobro, que será enviado en formato papel o digital, de acuerdo a la preferencia que

señale el cliente en la solicitud de servicio, como también en sucursal online en [www.wom.cl](http://www.wom.cl).

- 2.5 El pago puede realizarse en cualquiera de las sucursales habilitadas, canales recaudadores, vía electrónica o u otros medios autorizados por WOM. Esta información se encuentra disponible en [www.wom.cl/pagofacil](http://www.wom.cl/pagofacil).

#### TERCERO: 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/).

#### CUARTO: CONTROL DE CONSUMOS INHABITUALES Y ACTIVACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES.

- 4.1 Consumos inhabituales. Para evitar consumos inhabituales de los servicios que puedan significar cobros inesperados para el cliente, WOM podrá aplicar su política de control de gasto. Así, WOM en beneficio del cliente, podrá suspender el servicio hasta que el cliente abone el monto necesario para evitar la suspensión o restablecer el suministro del mismo, durante el correspondiente ciclo de facturación. Toda suspensión será informada al menos dentro del día anterior al de la respectiva suspensión.
- 4.1.1 Se considerará inhabitual un consumo que haya superado el doble de la cantidad de minutos del plan contratado o el doble del cargo fijo del plan contratado.
- 4.1.2 Para el caso de la mensajería (SMS) Premium, se considerará consumo inhabitual aquel que haya superado el doble del cargo fijo del plan contratado.
- 4.1.3 En el evento que haya un consumo inhabitual por el uso de servicio de roaming internacional, cumpliéndose uno de los casos del punto 4.1.1, WOM suspenderá solo el

servicio de roaming internacional, manteniendo el servicio de voz y datos de su plan. La información se encuentra disponible en [www.wom.cl/sobreconsumo/](http://www.wom.cl/sobreconsumo/).

- 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.

#### QUINTO: CAMBIO DE NÚMERO DE TELÉFONO.

El cliente tiene derecho a solicitar el cambio de su número hasta por tres veces dentro de un año calendario. Cada solicitud de cambio tendrá un costo de \$5.000, que será cobrado en el documento de cobro más próximo.

#### SEXTO: 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 precisa para verificar la titularidad del cliente.

#### SÉPTIMO: SERVICIO TÉCNICO.

El cliente puede acceder al servicio de mantención, reparación y/o reposición en las sucursales que cuenten con un servicio técnico habilitado, las que se encuentran declaradas en [www.wom.cl/servicio-tecnico/](http://www.wom.cl/servicio-tecnico/). Todos los servicios ofrecidos por el servicio técnico, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes serán debidamente informados al cliente; y para ejecutarlos, se requerirá su aprobación. El tipo de servicio y su costo se sujetará a la evaluación técnica respectiva.

#### OCTAVO: 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.

#### NOVENO: DURACIÓN, SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

- 9.1 Duración del contrato. El presente contrato es de carácter indefinido. El cobro del servicio comenzará con la activación del mismo.



- 9.2 Suspensión del servicio. El cliente podrá solicitar la suspensión transitoria de los servicios dos veces dentro del año calendario y por hasta un ciclo de facturación en cada oportunidad. Dicha solicitud deberá realizarse mediante una comunicación escrita en las sucursales habilitadas para ello, previo pago de un monto equivalente al 20% del último cargo fijo facturado.
- 9.3 Término anticipado del contrato. El cliente podrá solicitar el término anticipado del contrato en cualquier momento, mediante la entrega de una comunicación escrita a WOM en cualquiera de sus sucursales o llamando al call center. WOM deberá terminar el contrario a más tardar el siguiente día hábil de recibida la comunicación. Y en este caso, el cobro por los servicios será proporcional a la fecha de término del mes o período respectivo. WOM podrá solicitar el término del contrato cuando el cliente no haya pagado íntegramente el documento de cobro dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de vencimiento de dicho documento.

#### DÉCIMO: 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).

#### UNDÉCIMO: DOMICILIO.

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

#### ANEXO DE PLANES Y TARIFAS

##### PLANES MULTIMEDIA WOM

PLANES CONTROL	CÓDIGO	CARGO FIJO MENSUAL CON I.V.A.	CARGO FIJO MENSUAL SOLO VOZ	CARGO FIJO MENSUAL SOLO DATOS	MINUTOS A TODO DESTINO NACIONAL	CUOTA DE NAVEGACIÓN	SMS INCLUIDOS	VALOR MINUTO
PLAN WOMERS 15 GB	WOH51	\$ 9.990	\$ 8.990	\$ 8.990	1000	15 GB	50	\$50
PLAN WOMERS 25 GB	WOH52	\$ 11.990	\$ 10.990	\$ 10.990	2000	25 GB	50	\$50
PLAN WOM 7 GB	WOH01	\$ 7.990	—	—	500	7 GB	50	\$50

PLANES LIBRES	CÓDIGO	CARGO FIJO MENSUAL CON I.V.A.	CARGO FIJO MENSUAL SOLO VOZ	CARGO FIJO MENSUAL SOLO DATOS	MINUTOS A TODO DESTINO NACIONAL	CUOTA DE NAVEGACIÓN	SMS INCLUIDOS	VALOR MINUTO
PLAN WOMERS 35 GB	WOM56	\$ 15.990	\$ 12.990	\$ 12.990	LIBRES	55 GB	LIBRES	\$50
PLAN WOMERS 15 GB	WOM21	\$ 16.990	\$ 12.990	\$ 15.990	LIBRES	15 GB	LIBRES	
PLAN WOMERS 60 GB	WOM22	\$ 19.990	\$ 12.990	\$ 18.990	LIBRES	60 GB	LIBRES	
PLAN WOMERS GB LIBRES	WOM57	\$ 25.990	\$ 12.990	\$ 21.990	LIBRES	LIBRES	LIBRES	

## TODOS LOS PLANES MULTIMEDIA INCLUYEN INTERNET

Los cargos fijos mensuales en planes solo voz y solo datos, dicen relación cuando se contrata el servicio de voz y de datos por separado. En el presente contrato se adquiere el plan multimedia (voz y datos) y el cargo fijo es el indicado en la columna "cargo fijo mensual".

## ESPECIFICACIONES PLANES MULTIMEDIA

"Sms" incluidos en planes multimedia deben ser enviados dentro del territorio nacional. El valor por Sms nacional e internacional es de \$50 y \$150, respectivamente a todo destino nacional y en todo horario.

Velocidades máximas y mínimas de descarga y subida, se indican en especificaciones generales. Una vez alcanzada la cuota de navegación de los planes multimedia, velocidades máximas se reducen a 32 kbps y velocidades mínimas a 16 kbps. Los planes ofertados y las cuotas de navegación permiten generar tráfico local, nacional e internacional.

El servicio de datos se suspenderá una vez superado el tráfico equivalente a 5 veces la cuota de navegación, servicio que será restablecido en el próximo ciclo.

Es posible adquirir bolsas para restablecer la velocidad máxima de navegación del plan. En caso que no se haya consumido la totalidad de la bolsa y comience un nuevo ciclo, se utilizará primero la bolsa y luego lo correspondiente al plan contratado (es prioritaria ante el plan). Las bolsas se adquieren contra factura para los planes libres y contra saldo para planes control.

Puedes contratar los planes solo voz y solo datos por separado. Infórmate de precios y condiciones en el anexo respectivo.

Los minutos y los sms libres incluidos en los planes 35 gigas, 15 gigas, 60 gigas y plan libre, son válidos para llamadas de voz y mensajes de texto originados y terminados dentro de Chile únicamente en modalidad p2p (excluyendo a2p) y para los 3 primeros números distintos por período de facturación. Los minutos y sms generados a destinatarios adicionales, es decir, desde el destinatario 301 en adelante serán tarificados al valor de \$50 el minuto o sms adicional.

respectivamente. Los minutos y sms libres no son válidos para concursos y otras actividades que impliquen un costo adicional.

Los minutos y sms libres incluidos en los planes 35 gigas, 15 gigas, 60 gigas y plan libre, además de los gb libres del plan libre podrán ser consumidos únicamente por el usuario y/o suscriptor del plan, por lo que no está permitido el uso y/o explotación comercial o industrial, como tampoco la reventa y/o comercialización de tráfico, cualquiera sea su origen y/o destino de los minutos, sms y datos libres objeto del presente plan. En caso de incumplimiento por parte del cliente, WOM está facultado para suspender el servicio.

## ESPECIFICACIONES ROAMING

### VALORES ROAMING INTERNACIONAL PLANES MULTIMEDIA LIBRES

Puedes revisar los valores de roaming internacional en pesos en [www.wom.cl/roaming](http://www.wom.cl/roaming), junto con los países en donde WOM tiene convenios de roaming y operadores con tarifas preferentes.

-Voz: Llamadas recibidas o emitidas en zona preferente USD \$0,01 por segundo (USD\$0,6 por minuto), en resto del mundo USD \$0,03 por segundo (USD \$1,8 por minuto).

-SMS: envío en zona preferente USD \$0,3 por evento, en resto del mundo USD \$0,5 por evento. Recibido gratis.

-Datos: conoce precios de bolsas en zonas preferentes y resto del mundo en [www.wom.cl/roaming](http://www.wom.cl/roaming)

### VALORES ROAMING INTERNACIONAL PLANES MULTIMEDIA CONTROL

-Datos: conoce precios de bolsas en zonas preferentes y resto del mundo en [www.wom.cl/roaming](http://www.wom.cl/roaming)

## 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 (4G), 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 a partir de la fecha de su protocolización y seguirán vigentes mientras no sean modificados por otro instrumento que será debidamente protocolizado e informado 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.