

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES

Estas Condiciones contractuales (en adelante, las “CGC”) regulan la prestación del servicio telefónico y de datos móviles (el “Servicio”) que PACÍFICO CABLE SpA, RUT 96.722.400-6, domiciliada en Av. Alonso de Córdova 3788, piso 6, comuna de Vitacura, Santiago, Chile, en adelante “Mundo”, provee al suscriptor (el “Cliente”). Las CGC se enmarcan en la Ley 18.168, la Ley 19.496, el Decreto Supremo 18/2014 (Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, “RST”), la Ley 20.009, el DS 379/2010 sobre Portabilidad, la Resolución Ex. 566/2024 y demás normativa aplicable.

1. Descripción del servicio.

1.1 El servicio telefónico móvil que suministra Pacifico Cable SpA (Mundo), en adelante “el Servicio”, consiste en un servicio de telefonía móvil que permite al Cliente recibir y hacer llamadas telefónicas, de acuerdo con sus diversas modalidades llamadas a teléfonos fijos y teléfonos móviles. Asimismo, el Servicio permite al cliente, siempre que las capacidades técnicas del teléfono móvil del Cliente lo permitan, hacer uso de comunicaciones de mensajería (SMS), acceso y navegación en la red internet desde el móvil (en tecnología NEM o WAP). Todo esto de acuerdo con los términos que se detallan en este documento y en las Condiciones Comerciales de este Servicio. El Servicio se otorga para fines residenciales o comerciales, de acuerdo con el Plan que contrate el Cliente.

1.2 Pacifico Cable SpA no proporciona el servicio de larga distancia internacional. Dicho servicio es proporcionado por Portadores y el Cliente puede acceder a él mediante los mecanismos de multiportador contratado y/o discado.

1.3 El Servicio proporcionado por Pacifico Cable SpA tiene cobertura dentro del territorio nacional en los lugares informados en www.tumundo.cl.

1.4 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.tumundo.cl), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica (600 9100 100).

1.5 Para hacer uso del Servicio el Cliente deberá contar con un teléfono móvil de tecnología GSM que opere en las bandas de frecuencias autorizadas a Pacifico Cable SpA y una SIMCARD compatible, este dispositivo se podrá adquirir en los medios comerciales de Mundo. La reposición de la SIMCARD, podrá hacerse en cualquiera de las sucursales de Mundo. El costo de esta reposición se detalla en el “Anexo Comercial Móvil”.

1.6 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.

1.7 En caso de robo, hurto o pérdida por cualquier causa del dispositivo habilitado con simcard de Mundo para hacer uso de Servicio, el Cliente continuará siendo responsable del uso y pago de su plan hasta el momento en que avise dicha situación a Mundo, mediante comunicación telefónica al número 600 9100 911.

1.8 Mundo, debe comprobar 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 Mundo, el hecho de haber recuperado su equipo, lo que ocurra primero. Transcurrido el plazo de 30 días sin que se reciba requerimiento del Cliente, Mundo procederá a dar término al servicio, sin perjuicio de que el Cliente pueda posteriormente contratarlo nuevamente.

2 Precio del servicio.

2.1 El Cliente será responsable del pago de toda comunicación que se efectuó mediante sus equipos telefónicos, con excepción de las exentas de pago de acuerdo a la normativa vigente, y ello, sin perjuicio de los derechos del Cliente conforme a la normativa vigente.

2.2 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.tumundo.cl), en cualquiera de las oficinas comerciales y en la plataforma telefónica de Mundo (600 9100 100). Estos precios se podrán reajustar, una vez al año conforme a la variación del IPC.

2.3 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 Mundo, 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. El cambio de Plan 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.

2.4 Los servicios adicionales (tales como, bolsas de navegación y bolsas de minutos.) 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 Mundo se encuentran a disposición del Cliente, en sus oficinas comerciales, informadas en el sitio www.tumundo.cl, o llamando a la plataforma telefónica de Mundo (600 9100 100).

2.5 El cliente además podrá contratar otras prestaciones asociadas al servicio telefónico móvil de acuerdo a los valores que se encuentran en el referido “Anexo Comercial Móvil”.

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.

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 telefonía móvil contratados por el Cliente, faculta a Mundo 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. El corte del Servicio impedirá realizar cualquier tipo de comunicación a través de la(s) línea(s) telefónica(s) afectada(s), exceptuadas las comunicaciones a servicios de emergencia 131, 132 y 133.

3.3 En caso de no pago, Mundo podrá cortar el o los servicios, 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 Mundo según las tarifas que se detallan en el “Anexo Comercial Móvil”.

3.4 Durante este período de corte, Mundo 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 Mundo 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 Mundo 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 Mundo; mediante carta en que se adjunte copia de la cédula de identidad, o bien, directamente vía Web.

5 Vigencia del contrato.

5.1 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 Mundo conforme a lo indicado en la cláusula 4.3.

5.2 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, Mundo podrá proponer al Cliente cambios en las condiciones comerciales del o los servicios contratados. El Cliente podrá aceptar o rechazar las nuevas condiciones ofrecidas. Mundo 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, estas 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.

5.3 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.

5.4 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 Mundo, o a través de las aplicaciones y/o plataformas, todas las cuales contendrán un link o enlace a la página web www.tumundo.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.

5.5 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, Mundo 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.

6 Servicio.

6.1 Para obtener la facturación detallada del 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.tumundo.cl.

7 Portabilidad numérica.

7.1 El Cliente tiene derecho a portar su número a otro operador en un plazo máximo de 24 h hábiles, sin costo superior a lo fijado por DS 379/2010.

8 Cesión de derechos.

8.1 Se prohíbe al Suscriptor ceder los derechos emanados de este Contrato, a cualquier título y en cualquier forma, sin previa autorización escrita de MUNDO. En caso de autorizarse la cesión, el nuevo Suscriptor asumirá todas las obligaciones pendientes del Suscriptor que cede sus derechos, mediante la celebración de un nuevo contrato.

9 Verificación biométrica de identidad.

9.1 La activación y reposición de tarjetas SIM requiere verificación biométrica (huella o reconocimiento facial) conforme a la Res. Ex. 566/2024. El tratamiento de datos sensibles se detalla en la Política de Privacidad.

10 Limitación de responsabilidad.

MUNDO no responderá en eventos de caso fortuito o fuerza mayor, entendiendo por tales aquellos definidos en el artículo 45 del código civil, en los siguientes términos: “se llama fuerza mayor o caso fortuito el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.” La huelga será considerada dentro de los eventos de caso fortuito.

11 Datos Personales.

MUNDO, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa al SUSCRIPTOR que los datos personales que éste proporcione, así como aquellos que se generen u obtengan con ocasión del uso de los servicios contratados, serán tratados en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales, y su normativa complementaria. En virtud de dicha legislación, MUNDO asegura que el

tratamiento de los datos personales del SUSCRIPTOR se efectuará con estricta sujeción a los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, calidad, minimización, integridad, confidencialidad, seguridad, transparencia, responsabilidad proactiva y rendición de cuentas. Los datos personales serán recolectados y tratados con las siguientes finalidades:

- a) Ejecutar, mantener y gestionar adecuadamente la relación contractual con el SUSCRIPTOR;
- b) Operar, proveer, mantener y mejorar los servicios contratados y la experiencia de usuario;
- c) Cumplir con obligaciones legales, contractuales y regulatorias;
- d) Atender requerimientos de autoridades administrativas o jurisdiccionales en el marco de sus competencias;
- e) Efectuar análisis estadísticos, métricas de uso, patrones de comportamiento y niveles de satisfacción de los servicios, utilizando mecanismos anonimizados o disociados;
- f) Remitir comunicaciones comerciales, promocionales y/o informativas respecto de productos o servicios propios o de terceros, únicamente si existe consentimiento previo, expreso e informado del SUSCRIPTOR, el cual podrá ser revocado en cualquier momento.

11.1 Para el cumplimiento de los fines señalados, MUNDO podrá registrar automáticamente información relativa al uso que el SUSCRIPTOR haga de los servicios, incluyendo pero no limitado a: duración de llamadas, tráfico de datos, patrones de consumo, comportamiento de pago, y canales de interacción utilizados, aplicando en todo momento altos estándares de seguridad y confidencialidad.

11.2 Asimismo, el SUSCRIPTOR autoriza expresamente a MUNDO, en los términos del artículo 14 de la Ley N° 21.719, a tratar y correlacionar sus datos personales relativos a servicios contratados, historial de pagos y datos de contacto, para fines de marketing directo y elaboración de perfiles comerciales. Esta autorización es voluntaria y podrá ser revocada en cualquier momento, mediante comunicación escrita o electrónica dirigida a MUNDO.

11.3 MUNDO ha adoptado una Política de Protección de Datos Personales, la cual se encuentra disponible en su sitio web tumundo.cl, en la que se describen en detalle las categorías de datos tratados, las bases legales de tratamiento, los plazos de conservación, las medidas de seguridad adoptadas y los derechos que asisten a los titulares.

11.4 El SUSCRIPTOR, en su calidad de titular de datos personales, podrá ejercer en todo momento, de forma gratuita y mediante solicitud escrita o electrónica, los derechos que le reconoce la Ley N° 21.719, a saber: Derecho de Acceso; Derecho de Rectificación; Derecho de Cancelación; Derecho de Oposición; Derecho a la Portabilidad; Derecho a la Limitación del Tratamiento; y Derecho a revocar el consentimiento otorgado, en cualquier momento, sin efecto retroactivo. Para ejercer estos derechos, el SUSCRIPTOR podrá comunicarse a través del correo electrónico datospersonales@mundotelecomunicaciones.cl, o en cualquiera de los canales de atención habilitados por MUNDO, debiendo acreditar su identidad mediante mecanismos que garanticen la autenticidad del solicitante.

11.5 En caso de vulneración a sus derechos, el SUSCRIPTOR podrá recurrir ante la Agencia de Protección de Datos Personales, una vez constituida conforme a la Ley N° 21.719

11.6 Modificación de los datos personales del Suscriptor: El Suscriptor podrá solicitar a MUNDO el cambio de sus datos personales, siempre que estos cambios no constituyan causal de suscripción de un nuevo contrato. La solicitud de cambio de datos personales debe ser entregada por escrito en cualquier sucursal de MUNDO, o a través de los medios de contacto que disponga MUNDO, la que será evaluada en un plazo máximo de 2 días hábiles. Son causales de suscripción de un nuevo contrato las siguientes: cambio de domicilio, cambio de titular, cambio en la composición de los servicios principales del plan contratado o cambio de los atributos de los servicios principales contratados.

12.1. Derecho a Retracto del Consumidor. El Cliente podrá desistirse, sin expresión de causa y sin penalidad alguna, de los servicios de telefonía fija, internet fijo, televisión por suscripción y/o telefonía móvil contratados con la Empresa, dentro del plazo de diez (10) días corridos contados desde la fecha de contratación del servicio y hasta antes de la prestación del mismo, cuando haya sido contratado por medios remotos (página web, call center o cualquier otra forma de comunicación a distancia).

12.2. El Cliente deberá manifestar su voluntad inequívoca de retractarse concurriendo a cualquiera de las sucursales de la Empresa a lo largo del país, o bien comunicándose al call center. La Empresa acusará recibo por el mismo medio utilizado por el Cliente, indicando número de caso y fecha de recepción.

12.3. Dentro de los diez (10) días corridos siguientes a la recepción de la solicitud, la Empresa reembolsará la totalidad de los montos pagados por concepto de cargos fijos, anticipos y garantías, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo que éste autorice otro.

13 Domicilio y tribunal competente.

Para los efectos del Contrato, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna en que se preste(n) el(los) Servicio(s) y se someten a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia ahí competentes.

14 Información a clientes.

Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el cliente puede llamar al número 600 9100 100, llamada con valor de SLM o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia Técnica 104, Asistencia Comercial 107, Reclamos 105.

15 Las estipulaciones del Contrato de Servicios de MUNDO y las presentes Condiciones Generales de Contratación, no implican ninguna limitación, renuncia o restricción a los derechos que asisten al suscriptor, en virtud de la Ley N° 19.496 de 1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores.