# CONTRATO DE SUMINISTRO SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL TELSUR

Entre **Gtd Manquehue S.A.,** Rol Único Tributario 93.737.000-8, domiciliada en San Carlos N° 107, comuna y ciudad de Valdivia, Región de Los Ríos, en adelante "**Telsur**" y/o la "**Compañía**", por una parte; y, por la otra, el "**Cliente**" o "**Suscriptor**", persona debidamente individualizada en el Anexo N° 1 de este instrumento, se ha acordado la celebración del contrato de prestación de servicio de telefonía móvil cuyas condiciones y estipulaciones se encuentran contenidas en el presente instrumento, así como en los anexos y demás instrumentos que se entienden formar parte del mismo, en su conjunto el "Contrato":

## 1. El Servicio.

Telsur suministrará al Cliente el servicio público de telefonía móvil (minutos), así como acceso a servicios de mensajería de texto (SMS) y datos móviles (GB), en adelante el "Servicio", que podrá ser prestado dentro de la zona de cobertura de la concesión de servicio móvil de la Compañía, sujeto a las condiciones que se establecen en el Contrato, así como en la normativa vigente. Las Partes acuerdan que el Contrato se perfeccionará al momento en que la Compañía comience a prestar el Servicio al Cliente. El Cliente declara estar en conocimiento de que:

a. La Compañía pondrá a su disposición una SIM Card o chip adecuado para la prestación del Servicio. En caso de deterioro o malfuncionamiento de la SIM Card o chip, el Cliente deberá requerir asistencia técnica llamando desde un móvil de Telsur al 103 o desde red fija al 600 401 4001. Ni la asistencia técnica, ni el eventual reemplazo de la SIM Card o chip tendrán costo para el Cliente en caso de que el mal funcionamiento tenga su origen en hechos de responsabilidad de Telsur.
b. La Compañía no se encuentra obligada a poner a disposición del Cliente un equipo o terminal móvil, el que, por tanto, deberá ser provisto y solventado por el propio Cliente.
c. Por lo mismo, será de exclusiva responsabilidad del Cliente contar con y preocuparse del debido mantenimiento de un terminal que sea compatible con la SIM Card o chip que será provisto por la Compañía, así como de su reposición en caso de eventual pérdida, robo, hurto o destrucción del equipo, los que, para todos los efectos a que haya lugar, serán de cuenta y riesgo del Cliente.
d. En caso de tratarse de una o más líneas nuevas, Telsur proporcionará un número telefónico al Cliente por cada línea móvil que este haya contratado a la Compañía, en conformidad con las condiciones particulares del plan contratado que se encuentran establecidas en el Anexo N° 1 del Contrato.

## 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 Telsur establecida por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), conforme lo dispuesto por el Decreto del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones N° 25 del 18 de enero de 2010 y los demás títulos autorizatorios que sean pertinentes al caso, que, en su conjunto, dan cuenta sobre las condiciones necesarias para garantizar las comunicaciones en conformidad a las normas aplicables al Servicio, y, además, está limitado a las condiciones de las redes telefónicas de destino a las cuales el Cliente quisiere 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.

Todos los requerimientos técnicos, comerciales, de asistencia de operadora según destino, comunicaciones a niveles especiales, de emergencia y de cualquier otra índole que tengan relación con el Contrato o los Servicios (ej. solicitud de Facturas, contrato, consumo de tráfico, etc.) podrán ser atendidos o canalizados a través de la Sucursal Virtual del Cliente que está disponible en el

sitio web de Telsur, así como mediante contacto efectuado en el canal de WhatsApp o en el chat de asistencia virtual que están disponibles en dicha página web.

Sin perjuicio de lo anterior, la Compañía también mantiene vigentes los siguientes canales para los fines específicos que a continuación se indican:

a. En las plataformas de atención telefónica de la Compañía, el Suscriptor podrá acceder a los niveles de atención técnica, comercial, de asistencia, y comunicaciones a niveles especiales. Las oficinas comerciales de GTD-Telsur 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 600 401 4001, en horario continuado.
b. Para información sobre servicios de asistencia técnica, comercial y de reclamos, el Cliente puede llamar al número 600 401 4001, llamada con valor de SLM, o a los siguientes niveles gratuitos: Asistencia técnica 104, Asistencia comercial 107, Reclamos 105.
c. Para los servicios de asistencias Vía Operadora para comunicaciones a niveles de emergencia, estos serán:
    - Ambulancia: 131
    - Bomberos: 132
    - Carabineros de Chile: 133
    - Rescate Marítimo: 137
    - Información Policial: 139
d. 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 N° 3 de este Contrato.
e. El Suscriptor podrá requerir la modificación y/o eliminación de sus datos personales, llamando al Call Center de la Compañía (600 401 4001), o escribiendo al correo electrónico datos.personales@grupogtd.com, o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de Telsur. Asimismo, el Suscriptor podrá solicitar en cualquier momento, que la Compañía deje de enviar información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, llamando al Call Center de la Compañía (600 401 4001), o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de GTD-Telsur.
f. 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 llamando 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/negocios/planes-movil-negocios.
g. 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 N° 3 de este Contrato.
h. 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 600 401 4001, en horario continuado. La primera consulta diaria de saldo es gratis, a partir de la segunda consulta diaria tiene un valor de $100.
i. 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 en el Anexo N° 3 de este Contrato. 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.
j. 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 anteriormente.

## 4. Vigencia de la Contratación de los Servicios.

El suministro del servicio telefónico móvil tendrá una duración indefinida.

El Cliente solo podrá poner término al Contrato efectuando la respectiva solicitud al Call Center de la Compañía (600 401 4001), o concurriendo personalmente a cualquiera de las oficinas comerciales de GTD-Telsur, previa verificación de identidad y bajo el supuesto de que el Cliente no registra cuentas pendientes de pago.

Al día hábil siguiente de comprobado el cumplimiento de las condiciones señaladas en el párrafo precedente, la Compañía procederá a suspender los Servicios, dejando de devengar, asimismo, cargos asociados a ellos.

Sin perjuicio del término de los servicios contratados por parte del Cliente, se mantendrán plenamente vigentes y exigibles las obligaciones del Suscriptor devengadas en favor de Telsur, especialmente la de pagar el precio proporcional del plan contratado, y del pago de aquellas sumas de dinero que adeudare a Telsur por otros conceptos, tales como la prestación de servicios adicionales y/o complementarios; pudiendo la Compañía, en todo caso, ejercer todas aquellas acciones de cobro y otras medidas afines que sean consistentes con la normativa vigente.

## 5. Precio del Servicio.

Por la prestación del Servicio contratado, el Suscriptor deberá pagar a la Compañía la renta y/o las tarifas establecidas para el Plan Comercial contratado que se indica en el Anexo N° 1 del Contrato.

Los precios y/o tarifas del o los servicios de telecomunicaciones contratados por el Suscriptor, podrán ser reajustados por Telsur periódicamente de acuerdo con la variación que experimente el Índice de Precios al Consumidor (IPC). Dicha variación será comunicada por la Compañía con una anticipación no menor a los 30 días previos a la fecha de aplicación del respectivo reajuste.

Las aplicaciones adicionales al servicio telefónico, tales como 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/negocios/planes-movil-negocios, y además detallados en el Anexo N° 3 del Contrato.

## 6. Facturación y pago de la Cuenta del Servicio Telefónico Móvil.

Telsur facturará los Servicios de manera mensual conforme al ciclo de facturación del Cliente que se encuentra indicado en el Anexo N° 1 del Contrato, mediante la respectiva Factura de los Servicios, que el Cliente desde ya autoriza que la Compañía remita con igual periodicidad a la cuenta de correo electrónico que se encuentra indicada en dicho Anexo.

Se deja constancia que los Servicios podrán ser facturados por Telsur en forma directa, o, en su defecto, a través de otra sociedad del Grupo GTD que haya sido designada como representante o mera agente recaudadora de la Compañía para efectos de facturación y cobro de los servicios emanados del Contrato.

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 GTD-Telsur, vía web o en los centros de pagos u 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 a Telsur, a través de los canales correspondientes, la remisión de 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.

Telsur está facultada para suspender la provisión o suministro de él o los servicios de telecomunicaciones impagos, luego de cinco (5) días de cumplido el plazo de pago establecido en la Factura 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 N° 3 del Contrato.

## 8. Cambios de Plan Tarifario.

El Cliente podrá cambiar su plan tarifario por otro plan de la oferta vigente mediante la plataforma de atención telefónica, así como mediante vía electrónica, en el sitio privado del Cliente. Para estos efectos el Cliente declara desde ya que reconoce plena validez a los mecanismos de contratación a distancia, sean éstos electrónicos, de voz, mensajería de texto, grabaciones, servicios de inteligencia artificial, etc.

El Cliente deberá manifestar su intención de cambiar su plan tarifario y señalar el nuevo plan tarifario que selecciona, el que entrará en vigencia al primer día hábil del mes siguiente a la fecha en que este haya sido solicitado 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/negocios/planes-movil-negocios y los valores están además detallados en el Anexo N° 3 del Contrato.

## 9. Roaming.

Telsur 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, de acuerdo con las condiciones que se encuentran debidamente informadas en el Anexo N° 3 del Contrato, así como en el sitio web www.telsur.cl/negocios/planes-movil-negocios.

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 el 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/negocios/planes-movil-negocios.

## 10. Robo, hurto o pérdida de SIM Card o chip.

En caso de robo, hurto o pérdida por cualquier causa de la SIM Card o chip, 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 caso de concurrir alguna de las circunstancias descritas en el párrafo precedente, el Suscriptor deberá dar el respectivo aviso a la Compañía dentro del más breve plazo que le sea posible, mediante comunicación efectuada en conformidad a lo señalado

en la Cláusula N° 3 de este instrumento, procediéndose en dicho acto y con el conocimiento y consentimiento expreso del Cliente, a la suspensión del Servicio, lo cual deberá entenderse sin perjuicio de la facultad del Cliente de poner término al Contrato.

### 11. Cobro de Servicios.

El Cliente autoriza a Telsur a cobrar todos los servicios contratados a su nombre y/o rol único tributario, con independencia del número de planes tarifarios que tenga o los que en el futuro pueda contratar con la Compañía, 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 de 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:

a. En caso de no pago de una cuenta telefónica, transcurridos 90 días corridos desde la fecha de vencimiento del correspondiente documento de cobro.
b. 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.
c. Si el Cliente se encuentra sometido a alguno de los procesos concursales, voluntarios o forzosos, que se encuentran dispuestos por la Ley N° 20.720, 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 este.
d. Por muerte o extinción de la personalidad jurídica del Cliente, según corresponda.
e. Si los datos proporcionados y acompañados por el Cliente a requerimiento de Telsur fueren falsos, inexactos, equívocos, erróneos o disconformes.
f. Si el Cliente cediere su calidad a otra persona sin la aprobación de Telsur.
g. En caso de que Telsur tenga fundadas sospechas de estar produciéndose un fraude en el uso del servicio telefónico móvil, o, en general, en caso de existir antecedentes que hagan presumir la posible existencia de conductas que puedan ser constitutiva de delito o cuasidelito.
h. En general, en caso de existir un incumplimiento grave a las disposiciones contempladas por el Contrato o la normativa vigente.

### 13. Tratamiento y resguardo de los datos personales.

Todos los datos personales proporcionados por el Suscriptor serán tratados, almacenados y resguardados conforme a las condiciones estipuladas en la Ley N° 19.628, sobre la Protección de Datos de Carácter Personal y la Política de Privacidad del Grupo GTD, adhiriendo esta última, el cumplimiento de los principios de licitud, finalidad, proporcionalidad, calidad, responsabilidad, seguridad, confidencialidad, limitación y transparencia.

El Suscriptor podrá descargar la Política de Privacidad adoptada por Telsur, desde el link: www.gtd.cl/normativa/privacidad-y-proteccion-de-datos-personales/politica-de-privacidad-y-proteccion-de-datos-personales, sin perjuicio de también poder acceder a ellas llamando al Call Center de la Compañía (600 401 4001).

El tratamiento y utilización de los datos personales entregados por el Suscriptor a Telsur tendrán por finalidad asegurar la correcta prestación de los servicios, y el envío de noticias, novedades, ofertas, promociones e información comercial al Suscriptor.

Sin perjuicio de lo anterior, mediante comunicación efectuada en alguno de los canales indicados en la Cláusula N° 3 del Contrato, el Suscriptor podrá solicitar la modificación o eliminación de sus datos personales, así como la suspensión en la remisión de información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, mediante alguno de los canales que se encuentran señalados en la Cláusula N° 3 del Contrato.

### 14. Documentos que forman parte del Contrato.

El Contrato se compone del presente instrumento, así como de los siguientes tres (3) anexos:

a. Anexo N° 1: "Confirmación Contrato de Servicio Telefónica del Sur".
b. Anexo N° 2: "Descripción del plan contratado".
c. Anexo N° 3: "Precios servicios móviles".

Las partes declaran conocer todos los anexos antes indicados, y que, para todos los efectos a que haya lugar, forman parte integrante del Contrato.

### 15. Normativa aplicable.

Serán aplicables las disposiciones de la Ley N° 18.168 "Ley General de Telecomunicaciones", y el Decreto Supremo N° 18 de 9 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.

# ANEXO DE PRECIOS SERVICIO MÓVIL

*Nota: Los precios que se indican a continuación para cada una de las prestaciones y/o servicios son meramente referenciales, debiendo aplicarse el precio y/o tarifa que se encuentre vigente a la fecha en que la Compañía preste el o los servicios y/o prestaciones requeridas por el Suscriptor. Los precios o tarifas referenciales incluyen IVA.*

## Tarifas Roaming

| Bolsa Roaming | Duración | Valor |
|---|---|---|
| Roaming Internacional x 24 horas (Libre Uso) | 24 horas | $11.490 |
| Roaming Internacional x 72 horas (Libre Uso) | 72 horas | $34.470 |

Si desea conocer si esta tarifa aplica para su país de destino y las condiciones bajo las cuales aplica, favor ingresar a https://www.telsur.cl/

## Otros Servicios y Tarifas

| Servicio | Renta Mensual | Costo Por Evento |
|---|---|---|
| Corte y reposición | - | $1.190 |
| Suspensión Transitoria servicios | - | $2.990 |
| SMS | - | $6 |

## Bolsas de Minutos Todo Destino (Planes Libres)

| Glosa Factura / Q min | Duración | Valor |
|---|---|---|
| Bolsa minutos Libres (1000 Todo destino) | 7 días | $3.290 |

## Bolsa de Datos Todo Uso (Planes Libres)

| Glosa Factura / Q GB | Duración | Valor |
|---|---|---|
| Bolsa datos Libres (100 Libre uso) | 7 días | $4.290 |

Si desea conocer las condiciones bajo las cuales aplica, favor ingresar a https://www.telsur.cl/