



PERSONA

FECHA SOLICITUD: / /

SOLICITUD DE SERVICIO

**DATOS PERSONALES**

NOMBRE : \_\_\_\_\_  
 RUT : \_\_\_\_\_ EMAIL : \_\_\_\_\_  
 DOMICILIO : \_\_\_\_\_  
 N° : \_\_\_\_\_ COMUNA : \_\_\_\_\_ REGIÓN : \_\_\_\_\_

**DATOS DESPACHO**

DIRECCIÓN DE DESPACHO : \_\_\_\_\_  
 N° : \_\_\_\_\_ COMUNA : \_\_\_\_\_ REGIÓN : \_\_\_\_\_  
 FONOS CONTACTO : \_\_\_\_\_

**SERVICIOS**

PLAN (CÓDIGO)			
CANTIDAD PLAN			
CARGO FIJO PLAN			
TOTAL PLAN			
EQUIPO / MODELO			
CANTIDAD EQUIPO			
CUOTA INICIAL / VENTA			
TOTAL EQUIPO			
N° DE TELÉFONO			

PLAN (CÓDIGO)			
CANTIDAD PLAN			
CARGO FIJO PLAN			
TOTAL PLAN			
EQUIPO / MODELO			
CANTIDAD EQUIPO			
CUOTA INICIAL / VENTA			
TOTAL EQUIPO			
N° DE TELÉFONO			

**AUTORIZACIONES**

- AUTORIZO A WOM A ENVIAR INFORMACIÓN PROMOCIONAL, COMERCIAL, PUBLICITARIA Y/O DE ENTRETENIMIENTO.
- AUTORIZO A WOM EL ENVÍO DE LA FACTURA EN PAPEL.

**HABILITACIÓN DE SERVICIOS**

- A PARTIR DE ESTA FECHA SOLICITO LA HABILITACIÓN DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:
- LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL
  - ROAMING INTERNACIONAL DE DATOS
  - ROAMING INTERNACIONAL DE VOZ Y MENSAJERÍA
  - MENSAJERÍA PREMIUM
- SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:  300  600  606  609  700  800

**OBSERVACIONES**

TODOS Y CADA UNO DE LOS DATOS QUE HE PROPORCIONADO A WOM S.A. RUT: 78.921.690-8, EN ESTA SOLICITUD SON CORRECTOS Y AUTORIZO A WOM S.A. PARA SU VERIFICACIÓN, ALMACENAMIENTO Y TRATAMIENTO PARA LOS PROPÓSITOS PROPIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. LA PRESENTE SOLICITUD QUEDARÁ SUJETA A LA APROBACIÓN DE WOM S.A. DE CONFORMIDAD A SUS POLÍTICAS COMERCIALES. UNA VEZ APROBADA, WOM PROPORCIONARÁ EL SERVICIO DENTRO DE LAS 72 HRS. SIGUIENTES.

EJECUTIVO DE VENTA:

\_\_\_\_\_  
**FIRMA CLIENTE**  
 TODOS LOS VALORES INCLUYEN IVA

## RESUMEN

- 1. SERVICIO:** WOM PROVEERÁ LOS SERVICIOS DE ACUERDO AL PLAN SELECCIONADO, EN LA ZONA GEOGRÁFICA EN DONDE WOM TENGA COBERTURA.
- 2. DURACIÓN:** INDEFINIDO.
- 3. EL CLIENTE DEBE TENER EN CUENTA QUE:** (A) ESTE CONTRATO ES INDEPENDIENTE Y DISTINTO DE CUALQUIER CONTRATO DE EQUIPO DE TELEFONÍA QUE PUEDA SUSCRIBIR CON WOM, Y (B) DE ACUERDO A LO ANTERIOR, EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR LA TERMINACIÓN ANTICIPADA DE ESTE CONTRATO EN CUALQUIER MOMENTO SOLICITÁNDOLO POR ESCRITO A WOM.
- 4. PAGO:** EL CLIENTE DEBE PAGAR EN TIEMPO POR LOS SERVICIOS CONTRATADOS. SI EL CLIENTE SE RETRASA EN ALGÚN PAGO, WOM PODRÁ APLICAR UN CARGO DE \$500 Y ADICIONALMENTE SUSPENDER EL SERVICIO. CUANDO EL SERVICIO ES SUSPENDIDO, WOM PODRÁ COBRAR UN MONTO DE \$1000 PARA REPONER EL SERVICIO.
- 5. CARGOS INUSUALES:** PARA EFECTOS DE EVITAR CARGOS EN EXCESO, WOM TIENE UNA POLÍTICA DE SOBRECOSUMO. VEA MÁS INFORMACIÓN EN LA CLÁUSULA 4.1.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SUMINISTRO DE SERVICIO.

### 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 ANVERSO DE ESTE INSTRUMENTO, 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 ANVERSO DE ESTE INSTRUMENTO, 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 TIPO 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 DEL ENLACE, NATURALEZA Y GARANTÍAS DEL SERVICIO.

EJECUTIVO DE VENTA:

## **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 PERÍODO ANTERIOR.

**2.3** POR 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 LA 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 DEL 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 “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.

EJECUTIVO DE VENTA:

---

**FIRMA CLIENTE**  
TODOS LOS VALORES INCLUYEN IVA

#### **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 AUTENTIFICACIÓN PREVIA 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 ALMACENADOS Y SU TRATAMIENTO SERÁ UTILIZADO PARA LOS FINES PROPIOS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO, DANDO ESTRICTO CUIDADO A LOS PRINCIPIOS DE LEGITIMIDAD, ACCESO, INFORMACIÓN, CALIDAD DE LOS DATOS, FINALIDAD, PROPORCIONALIDAD, TRANSPARENCIA, NO DISCRIMINACIÓN, LIMITACIÓN DE USO Y SEGURIDAD EN SU TRATAMIENTO.

EN CUALQUIER MOMENTO EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR LA MODIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES Y EL NO ENVÍO DE INFORMACIÓN PUBLICITARIA, PROMOCIONAL Y/O DE ENTRETENIMIENTO ACERCÁNDOSE A LAS SUCURSALES HABILITADAS O LLAMANDO AL 800646415.

EJECUTIVO DE VENTA:

---

**FIRMA CLIENTE**  
TODOS LOS VALORES INCLUYEN IVA

**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 CONTRATO 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: DOMICILIO.**

LAS PARTES FIJAN COMO DOMICILIO DE AMBAS EL ESTABLECIDO POR EL CLIENTE EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

EJECUTIVO DE VENTA:

---

**FIRMA CLIENTE**

TODOS LOS VALORES INCLUYEN IVA