

## Política de Contactabilidad

### I. Objetivo

En este documento se detallan las políticas de contacto de WOM con sus clientes y no clientes, en el marco del compromiso WOM por la Transparencia.

### II. Métodos de Contacto

#### 1. Canales de Atención Los horarios de atención de los canales autorizados son:

**Sucursales:** Cada sucursal tiene su propio horario de atención dependiendo de su ubicación y se puede revisar en: [www.wom.cl/sucursales](http://www.wom.cl/sucursales)

**Call Center:** Atención 24 horas, 7 días a la semana.

**Redes Sociales (WhatsApp, Facebook y Twitter):** Atención de lunes a domingo de 09:00 a 24:00

#### **Televentas:**

##### Horario de atención durante noviembre de 2018:

- Lunes a viernes de 10:00 a 18:00
- Sábados, Domingos y festivos: No se efectúan llamadas

##### Horario de atención a partir del 1 de diciembre de 2018:

- Lunes a viernes de 10:00 a 18:00
- Sábados, Domingos y festivos: No se efectúan llamadas

**En el caso de las llamadas desde WOM a potenciales clientes, se deja pasar al menos tres meses antes de volver a realizar una acción de televentas.**

#### 2. Comunicación a la base de clientes (Vía SMS y/o E-mail)

La comunicación para nuevas ofertas comerciales, cambios en los planes, promociones, newsletter, etc., se realiza de lunes a viernes desde las 09:00 hasta las 20:00 horas y días sábado desde las 10:00 a las 14:00 horas.

La comunicación vía correo electrónico debe siempre tener la opción de desuscripción.

### III. Contacto por Cobranzas

La comunicación para actividades de cobranza extrajudicial, independiente del medio por el cual se ejecute, se realiza de lunes a sábado entre las 08:00 y las 20:00 horas, con excepción de los días festivos, según indica el artículo 37 de la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

#### **IV. Otras Solicitudes**

Te informamos que puedes desuscribirte del envío de correos electrónicos en el link que se copia en el email respectivo.

Asimismo, puedes solicitar que no te enviemos más correos electrónicos, SMS y/o que te llamemos por ofertas comerciales, publicitarias, promocionales y/o de entretenimiento a través de la página web de Sernac y/o en [www.wom.cl/nomasinformacion/](http://www.wom.cl/nomasinformacion/)

Noviembre de 2018