

## 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 e IVR:**

- Lunes a viernes de 10:00 a 19:00.
- 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 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.

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/)