TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SUCURSAL VIRTUAL

MUTUALIDAD DEL EJÉRCITO Y AVIACIÓN / RUT 99.025.000-6

Fecha de entrada en vigencia: 23-10-2026

Versión: 0.1

I. OBJETO

Dar a conocer los términos y condiciones que regulan el acceso y uso de la Sucursal Virtual de Mutualidad por sus Asegurados, accesible a través del sitio web www.mutualidad.cl, y las contrataciones que se celebren a través de ella, cuando estén habilitadas. Información que se proporciona en castellano, en forma legible y precisa y se aplican junto con las condiciones particulares, pólizas, propuestas, cotizaciones, contratos y demás documentos que rijan cada producto o servicio.

Antes de contratar, el usuario podrá consultar, guardar e imprimir estos términos y condiciones y los documentos del producto o servicio.

II. IDENTIFICACIÓN DE MUTUALIDAD Y CANALES DE CONTACTO

- Razón social y RUT. Mutualidad del Ejército y Aviación, RUT 99.025.000-6. La entidad es una corporación de derecho privado sin fines de lucro, fiscalizada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).
- Domicilio. Avenida Providencia 2335, comuna de Providencia, Santiago. Casilla Postal 16665, Correo 9, Providencia, Santiago.
- Representante legal. Carlos Ketterer Droghetti.
- Información de su Gobierno Corporativo se encuentra publicada en www.mutualidad.cl/razon-social-y-representante-legal/.
- Contacto. Usuario podrá realizar consultas, presentar reclamos y solicitar el ejercicio de sus derechos al correo mutualidad@mutualidad.cl o mediante página web (https://www.mutualidad.cl/contactenos/). La Mutualidad se comunicará con

el usuario a través del correo electrónico que este haya registrado, salvo que designe otro medio o la ley exija uno distinto.

- La atención presencial en Avenida Providencia 2335 se realiza de lunes a viernes, de 09:00 a 14:00 horas. Los demás canales y sus horarios se publican en www.mutualidad.cl/modulos-hospitales-institucionales/.

III. DEFINICIONES Y ALCANCE

a. Sucursal Virtual. Plataforma de atención para asegurados, accesible desde www.mutualidad.cl/acceso-usuarios/, que permite consultar información y realizar las gestiones habilitadas sobre seguros, préstamos, beneficios sociales y otros servicios. La posibilidad de cotizar, solicitar o contratar dependerá de los requisitos de cada producto.

b. Usuario. Persona que consulta información o utiliza la plataforma. Para operar en la Sucursal Virtual deberá cumplir los requisitos de acceso señalados en sección IV.

c. Proveedor. Para efectos de cotizaciones, solicitudes, y propuestas de préstamos y seguros,Mutualidad del Ejército y Aviación.

d. Rol de Mutualidad. Respecto de cada producto o servicio se informará la calidad en que actúa Mutualidad, esto es, como proveedor directo, intermediario, mandatario o como canal; y, cuando intervenga un tercero como proveedor o asegurador, se identificará dicho tercero con su nombre o razón social, la función que le corresponde y las obligaciones que asume frente al usuario. En seguros, la aceptación del riesgo y condiciones definitivas corresponderán a la entidad aseguradora identificada en la propuesta o póliza.

   La sola visita o consulta del sitio no genera obligaciones contractuales. La contratación se perfeccionará cuando el usuario acepte de manera inequívoca las condiciones del producto o servicio y se cumplan los demás requisitos aplicables para su perfeccionamiento. Cuando el producto o servicio se encuentre sujeto a evaluación o aprobación posterior, la aceptación y envío de la

solicitud por parte del usuario no constituirá, por sí sola, la celebración del contrato.

IV. ACCESO, REGISTRO Y CREDENCIALES

La información pública del sitio web puede consultarse sin registro. Para operar en la Sucursal Virtual, el usuario deberá ser asegurado de Mutualidad, completar el proceso de registro, obtener clave, y aceptar estos términos y condiciones.

Antes de iniciar una contratación, la plataforma informará los requisitos de registro y autenticación que Mutualidad mantenga habilitados, su fundamento, y los pasos necesarios para cumplirlos.

Los requisitos de registro y autenticación aplicables a cada gestión o contratación serán informados previamente al usuario. Cuando Mutualidad habilite una gestión o contratación que pueda realizarse sin autenticación, se informará el mecanismo correspondiente.

El registro o recuperación de credenciales se realizará mediante los mecanismos informados en la plataforma. Mutualidad podrá solicitar los antecedentes razonablemente necesarios para verificar la identidad del usuario, evaluar una solicitud, cumplir obligaciones legales o prevenir fraudes, para lo cual aplicará mecanismos de seguridad, incluyendo códigos de verificación enviados a los medios de contacto registrados y otros mecanismos de autenticación.

La clave y las demás credenciales son personales e intransferibles. El usuario deberá mantenerlas en reserva e informar oportunamente su extravío, cualquier uso no autorizado o una sospecha de fraude a través de los canales de atención. Este deber no limita sus derechos ni las responsabilidades que la ley atribuya a Mutualidad, al emisor del medio de pago o a terceros.

V. INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Se podrá contratar a través de la Sucursal Virtual los productos que estén habilitados, la plataforma proporcionará, antes de la aceptación definitiva, la información y mecanismos de revisión y corrección exigidos por la normativa. Para

cada producto o servicio se indicará a quién está dirigido y cuáles son sus requisitos y restricciones de acceso.

Antes de contratar, el usuario recibirá información sobre las características y prestaciones esenciales del producto o servicio. La ficha, cotización, propuesta o documento correspondiente detallará, según corresponda, sus coberturas, exclusiones, requisitos, vigencia, riesgos, tasas, plazos, límites, garantías y modalidades de entrega o prestación, así como las demás condiciones relevantes para formar el consentimiento del usuario.

En los seguros se informarán, la entidad aseguradora, las coberturas y exclusiones, la vigencia, prima, deducibles, requisitos de asegurabilidad y procedimiento para denunciar y liquidar siniestros. En los préstamos, se indicarán el monto, tasa, plazo, cuotas, costo total, carga anual equivalente (CAE), gastos, comisiones, garantías y las condiciones de pago. En ambos casos se entregarán los demás antecedentes exigibles antes de contratar.

La información objetiva difundida como publicidad en la Sucursal Virtual se entenderá incorporada al contrato en lo que resulte aplicable. Las promociones y ofertas publicitadas indicarán sus bases, condiciones y duración.

VI. PRECIOS, COSTO TOTAL Y MEDIOS DE PAGO

Antes de confirmar la contratación, el usuario conocerá el precio o tarifa final en pesos chilenos y el costo total del producto contratado a su cargo. Se incluirán los impuestos, comisiones, gastos administrativos, costos de financiamiento y los demás cargos aplicables, incluidos los de despacho, entrega, emisión o mantención. Cada componente se mostrará por separado y el costo total se identificará de forma visible.

Si el precio se expresa en moneda extranjera o en una unidad reajustable, o está sujeto a reajuste, se informará esa circunstancia, su equivalencia en pesos chilenos al momento de contratar y la regla objetiva de conversión o reajuste.

Antes de contratar, la plataforma indicará los medios aceptados para cada producto o servicio: pago por descuento en liquidación mensual de remuneraciones; pago en

efectivo realizado en dependencias de Mutualidad; pago mediante transferencia bancaria, vale vista o SERVIPAG a la cuenta de Mutualidad. También informará sus límites, condiciones, eventuales costos, el momento de autorización y la identidad de los proveedores de servicios de pago que intervengan.

La autenticación y seguridad del medio de pago se regirá también por el contrato entre el usuario y su emisor. Mutualidad no trasladará al usuario las responsabilidades que la ley atribuya al emisor, al proveedor de pagos o a la propia Mutualidad.

El pago se considerará efectuado cuando la operación haya sido autorizada y la Sucursal Virtual o el proveedor de pagos emita la confirmación electrónica de aprobación. En las transferencias, se considerará efectuado cuando los fondos hayan sido abonados y conciliados por la Mutualidad. Si la aprobación o acreditación no es inmediata, se informarán el estado de la operación y el plazo estimado antes de completarla.

VII. PROCESO DE CONTRATACIÓN Y CORRECCIÓN DE ERRORES

Antes de contratar, la plataforma explicará los pasos del proceso, las condiciones aplicables, la forma de corregir datos y el canal de asistencia. También indicará si el contrato electrónico será archivado y cómo podrá consultarse.

Antes de la confirmación final de su solicitud, el usuario verá un resumen con la identificación y las características del producto o servicio, el costo total y los cargos desglosados, las condiciones de pago y la modalidad y plazo de entrega o prestación. El resumen incluirá la información sobre el derecho de retracto y su ejercicio, así como las condiciones de término de los contratos de ejecución diferida o de tracto sucesivo.

El usuario podrá revisar y corregir sus datos, su selección y las condiciones de la operación antes de confirmarla. El silencio o la inacción no constituirán aceptación.

Mutualidad podrá rechazar una solicitud si no se cumplen los requisitos del producto, si no es posible verificar la identidad del usuario, si el medio de pago no autoriza la operación, o por las demás causales informadas previamente y que

resulten aplicables. En los seguros, la contratación quedará además sujeta a la aceptación del riesgo por parte de la entidad aseguradora correspondiente. Mutualidad informará al usuario el resultado de la solicitud y restituirá los montos pagados cuando corresponda, de acuerdo con la ley y el contrato particular.

VIII. CONFIRMACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, Mutualidad enviará una confirmación escrita, sin demora injustificada, por el medio previamente informado al usuario. Esta incluirá una copia íntegra, clara y legible del contrato y sus condiciones particulares, el resumen de la operación, el precio o costo total, los cargos, la modalidad de pago, la vigencia y las condiciones de entrega o prestación. También contendrá el procedimiento de término y la información sobre retracto.

La confirmación y los documentos contractuales se conservarán en un soporte duradero, que permita al usuario solicitarlos cuando lo requiera, mediante los canales de atención dispuestos por Mutualidad.

En los seguros se enviarán, además, el certificado de cobertura y la póliza al domicilio o correo electrónico registrado. Estos documentos también estarán disponibles en la Sucursal Virtual. En los préstamos y otros servicios se entregarán el contrato, la cotización aceptada, los anexos, la hoja resumen y los demás antecedentes exigibles.

MUTUALIDAD
DEL EJÉRCITO Y AVIACIÓN

IX. ENTREGA, PRESTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Antes de contratar se informarán, cuando corresponda, según la naturaleza del producto o servicio, las modalidades, los medios, los lugares y los plazos de entrega, despacho, retiro o prestación aplicables. Se precisará si los plazos se cuentan en días hábiles o corridos, y cuando corresponda, los costos de despacho, entrega o retiro se mostrarán por separado.

El usuario podrá consultar el estado de cada solicitud o contrato a través del Call Center. También podrá solicitar información o presentar reclamos por los canales señalados en este documento.

Mutualidad cumplirá las condiciones ofrecidas y convenidas dentro de los plazos acordados. Si se produce un retraso, una indisponibilidad o una imposibilidad de prestación, informará al usuario el motivo, el nuevo plazo y las alternativas que correspondan conforme al contrato y la ley.

X. DERECHO A RETRACTO

Cuando resulte aplicable el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato electrónico, sin expresar una causa, dentro de diez días corridos desde la contratación del servicio y antes de su prestación, o desde la recepción del bien, según corresponda. Si no se remite la confirmación escrita exigida por el artículo 12 A, el plazo se extenderá a noventa días. La existencia del retracto y la forma de ejercerlo se informarán de manera destacada, inequívoca y accesible antes de contratar y pagar.

Respecto de seguros contratados a distancia, será aplicable el artículo 538 del Código de Comercio, por el cual el contratante o asegurado podrá retractarse dentro de diez días desde la recepción de la póliza, sin expresar una causa ni asumir cargos, y tendrá derecho a recuperar la prima pagada. Este derecho no podrá ejercerse si ya ocurrió un siniestro o si los efectos del seguro terminan antes de ese plazo. Las condiciones del seguro deberán identificar el régimen aplicable.

El consumidor podrá comunicar el retracto por la página web (https://www.mutualidad.cl/contactenos/), sin perjuicio de los demás medios legales. La solicitud deberá identificar al consumidor y la operación, y podrá acompañarse de los antecedentes disponibles. Mutualidad entregará una constancia de recepción y un número de seguimiento.

Cuando corresponda aplicar el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, Mutualidad devolverá las sumas pagadas, sin retener gastos, a la mayor brevedad y antes de que transcurran cuarenta y cinco días desde la comunicación del retracto. En los servicios, la devolución comprenderá los montos que no correspondan a prestaciones ya ejecutadas a esa fecha.

MUTUALIDAD DEL EJÉRCITO Y AVIACIÓN

El retracto no se excluirá de manera general. Si la ley permite excluirlo respecto de un producto o servicio, esa exclusión se informará expresamente, y de forma inequívoca, destacada y accesible, junto con el precio y las características del producto o servicio, antes de contratar y pagar. Una exclusión que no se informe oportunamente no será válida.

Las condiciones particulares indicarán las exclusiones legalmente procedentes, su fundamento y sus efectos. En caso de duda, se aplicará la interpretación más favorable al consumidor dentro de los límites legales.

XI. DURACIÓN, RENOVACIÓN Y TÉRMINO DE CONTRATOS

En los contratos de duración indefinida, renovación automática o ejecución continuada o periódica, la ficha, cotización y contrato informarán su duración, la fecha y forma de renovación y las condiciones de término anticipado. Se indicarán el aviso previo, eventuales costos o pagos anticipados y las causales y el procedimiento de término por parte de Mutualidad.

El consumidor podrá solicitar el término por medios físicos o tecnológicos, incluidos el Call Center, correo mutualidad@mutualidad.cl y página web (https://www.mutualidad.cl/contactenos/). Mutualidad no exigirá condiciones más gravosas que las requeridas para contratar ni supeditará el término al pago de sumas que no sean exigibles conforme al contrato y la ley.

Mutualidad registrará la solicitud e informará su fecha de recepción, la fecha efectiva de término y los montos que permanezcan exigibles, si los hubiere. También entregará los documentos o certificados que correspondan. En las pólizas renovables, el contrato particular indicará el plazo para solicitar la no renovación y la fecha en que esta producirá efectos.

XII. PRIVACIDAD DE COOKIES Y SEGURIDAD

Los datos personales tratados con ocasión del acceso, auteticación, uso y realización de gestiones a través de la Sucursal Virtual se tratarán para las finalidades informadas al usuario, de acuerdo con la legislación aplicable y la política de privacidad disponible en la página web de Mutualidad

(https://www.mutualidad.cl). Esta política regula de manera más amplia los tratamientos de datos personales efectuados por Mutualidad y contiene la información relativa a las finalidades y bases de licitud aplicables, categorías de datos y titulares, destinatarios, plazos de conservación, derechos de los titulares y canales habilitados para ejercerlos.

La Sucursal Virtual podrá utilizar cookies de sesión, cookies persistentes y herramientas de análisis de tráfico para las finalidades informadas en la Política de Cookies disponible en la página web de Mutualidad (https://www.mutualidad.cl). Las cookies son archivos que el navegador almacena en el dispositivo del usuario.

Mutualidad aplicará medidas técnicas y organizativas razonables para proteger la información brindada por el usuario, pudiendo variar atendida la naturaleza del tratamiento, riesgos asociados y evolución de los sistemas utilizados, encontrando entre ellas, un segundo factor de autenticación para la ejecución de cualquier trámite en la Sucursal Virtual, la protección de los datos mediante encriptación y en una base de datos segura, localizada en sitios protegidos y monitoreados permanentemente.

XIII. COMUNICACIONES COMERCIALES Y EXCLUSIÓN PUBLICITARIA

Las comunicaciones promocionales o publicitarias identificarán al remitente, indicarán su materia o asunto e incluirán un mecanismo expedito y gratuito para solicitar la suspensión de nuevos envíos.

El usuario podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir publicidad haciendo click en el pie de página de cada correo electrónico remitido por Mutualidad, o escribiendo al canal "Contáctenos" en página web Mutualidad (https://www.mutualidad.cl/contactenos/) o a través del Call Center. Recibida la solicitud, la Mutualidad suspenderá los nuevos envíos publicitarios por ese canal conforme a la ley. Esto no afectará las comunicaciones estrictamente necesarias para ejecutar o administrar contratos vigentes.

XIV. USO ADECUADO DE LA SUCURSAL VIRTUAL

El usuario deberá utilizar la Sucursal Virtual de forma lícita, diligente y de conformidad a estos términos y condiciones. En particular, deberá abstenerse de:

a. Intentar acceder sin autorización a cuentas, áreas restringidas, sistemas o información perteneciente a otros usuarios o a la Mutualidad;

b. Interferir, alterar o afectar deliberadamente el funcionamiento o seguridad de la Sucursal Virtual o de los sistemas que la soportan;

c. Introducir o transmitir código malicioso, malware u otros elementos destinados a comprometer la seguridad de los sistemas;

d. Utilizar la Sucursal Virtual para realizar actos ilícitos, fraudulentos o de suplantación de identidad; y

e. Utilizar credenciales pertenecientes a otra persona sin autorización.

Mutualidad podrá adoptar medidas de seguridad, incluyendo la suspensión o bloqueo temporal del acceso, cuando resulte necesario para proteger al usuario, a terceros o a sus sistemas. Asimismo, en caso que la acción revista caracteres de delito informático, Mutualidad proporcionará los antecedentes que disponga al Ministerio Público, para hacer efectivas las responsabilidades penales aplicables, sin perjuicio de las acciones civiles que procedan para resarcir todo daño o perjuicio producido por la conducta inadecuada del usuario.

XV. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Los contenidos, marcas, logotipos, diseños, interfaces, códigos de programación/programas computacionales, compilaciones de datos documentos y demás elementos disponibles en la Sucursal Virtual, respecto de los cuales la Mutualidad sea titular, se encuentran protegidos por la legislación vigente sobre propiedad intelectual e industrial.

El acceso a la Sucursal Virtual no implica la cesión o transferencia alguna al usuario de derechos de propiedad intelectual o industrial. El usuario podrá acceder, descargar, almacenar o reproducir los documentos e información puestos a su

disposición cuando ello sea necesario para consultar, gestionar o acreditar sus productos, servicios u operaciones, sin perjuicio de los demás usos permitidos por la ley.

XVI. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Consultas, reclamos y solicitudes de cambios, devoluciones, retracto o término podrán presentarse mediante correo mutualidad@mutualidad.cl, al Call Center 22 420 82 00 y demás medios habilitados para cada gestión. La sección de reclamos está disponible en www.mutualidad.cl/servicio-al-cliente/reclamos/. Mutualidad registrará cada solicitud y comunicará, cuando corresponda, su número de seguimiento y estado de tramitación.

El usuario conserva en todo momento su derecho a recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) o a otra autoridad competente, según la materia, así como a ejercer las acciones que establezca la ley.

XVII. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

Mutualidad podrá actualizar estos términos y condiciones para reflejar cambios legales, regulatorios, tecnológicos o en los servicios disponibles ofrecidos. La versión vigente estará disponible mediante un enlace visible a través de la Sucursal Virtual y en la página web corporativa de la Mutualidad. Los cambios sustanciales se informarán con anticipación razonable y no modificarán retroactivamente contratos ya perfeccionados, salvo que la ley lo permita o exija.

A cada contratación se aplicará la versión que el usuario haya podido consultar y haya aceptado antes de perfeccionarse el contrato, junto con las condiciones particulares correspondientes según el producto contratado.

XVIII. LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos términos y condiciones y las relaciones jurídicas derivadas del uso de la Sucursal Virtual se regirán por la legislación chilena. Se aplicarán, según corresponda, la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los

consumidores, el Reglamento de Comercio Electrónico y las normas sectoriales del producto o servicio contratado. En todo caso, se respetarán los derechos irrenunciables del consumidor.

MUTUALIDAD
DEL EJÉRCITO Y AVIACIÓN