

CONDICIONES Y CLÁUSULAS GENERALES DEL ANEXO

VELOCIDAD INTERNET

Planes Multimedia Full	Velocidad Máxima		Velocidad Promedio Nacional		Velocidad Promedio Internacional	
	Bajada	Subida	Bajada	Subida	Bajada	Subida
3.5G	4 Mbps	512 Kbps	1,2 Mbps	256 Kbps	500 Kbps	64 Kbps
4G	12 Mbps	512 Kbps	3,8 Mbps	256 Kbps	500 Kbps	64 Kbps

VELOCIDAD MÁXIMA: VELOCIDAD ALCANZADA EN AL MENOS EL 25% DE LAS PRUEBAS DE TERRENO MEDIDAS A NIVEL NACIONAL POR UN TERCERO INDEPENDIENTE.

VELOCIDAD PROMEDIO NACIONAL: VELOCIDAD ALCANZADA EN AL MENOS EL 50% DE LAS PRUEBAS DE TERRENO MEDIDAS A NIVEL NACIONAL POR UN TERCERO INDEPENDIENTE.

I. CONDICIONES GENERALES

1. LOS SERVICIOS REQUIEREN PARA SU CONEXIÓN UNA TARJETA "SIM CARD", POR LA CUAL EL CLIENTE PAGA \$_____ EN ESTE ACTO O EN LA PRIMERA FACTURACIÓN DEL SERVICIO A SU ELECCIÓN. PARA CONTRATACIONES EN ALGUNO DE LOS SIGUIENTES LOCALES: AGENTES, GRANDES TIENDAS Y SUCURSALES EXPRESS, EL CLIENTE PAGARÁ \$_____ POR LA TARJETA "SIM CARD", LO CUAL SE COBRARÁ EN LA PRIMERA FACTURA DEL SERVICIO.
2. EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE POR LA TENENCIA Y EL USO DE LA TARJETA SIM CARD, SIN PERJUICIO DE SUS DERECHOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE. EN LOS CASOS DE ROBO, HURTO O PÉRDIDA DE LA TARJETA SIM CARD, EL CLIENTE DEBERÁ DAR AVISO A ENTEL POR LOS MEDIOS QUE ÉSTA PONGA A SU DISPOSICIÓN, PARA PROCEDER AL BLOQUEO O DESHABILITACIÓN DEL SERVICIO. MIENTRAS EL REFERIDO AVISO NO SE EFECTÚE EL CLIENTE SERÁ RESPONSABLE POR EL USO DE LOS SERVICIOS.
3. SI EL CLIENTE SUSCRIBE UN CONTRATO DE ARRENDAMIENTO POR 18 MESES DE UN EQUIPO MULTIMEDIA DE ENTEL PARA USAR EN ÉL LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN UN PLAN MULTIMEDIA CONTENIDO EN ESTE ANEXO, ACCEDERÁ A UN DESCUENTO MENSUAL DE \$XX, BENEFICIO QUE SE OTORGARÁ MIENTRAS EL CLIENTE MANTENGA VIGENTE TANTO EL PLAN MULTIMEDIA CONTRATADO COMO EL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO SEÑALADO. EL CUMPLIMIENTO DEL PLAZO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO REFERIDO PONE TÉRMINO AL DESCUENTO SEÑALADO, PERO NO PONE TÉRMINO AL CONTRATO DE SERVICIOS DE QUE DA CUENTA EL PRESENTE INSTRUMENTO NI AL PLAN CONTRATADO.
4. SI EL CLIENTE CAMBIA EL PLAN DE SERVICIOS CONTRATADO (EXCEPTO SI SE CAMBIA A OTRO PLAN MULTIMEDIA DE MAYOR CARGO FIJO) O RENUNCIA AL MISMO MIENTRAS ESTÉ PENDIENTE EL PLAZO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DEL EQUIPO MULTIMEDIA A 18 MESES, PERDERÁ EL DESCUENTO SEÑALADO IRREVOCABLEMENTE.
5. SI EL CLIENTE CONTRATA UN EQUIPO EN ARRENDAMIENTO CON OPCIÓN DE COMPRA (ACOC), SE APLICARÁ AL ARRENDAMIENTO UN DESCUENTO DE \$XX MENSUALES DURANTE LOS PRIMEROS 18 MESES DE DURACIÓN DEL PLAN MULTIMEDIA CUYOS SERVICIOS SE USAN CON ESE EQUIPO.
6. PARA INFORMACIÓN COMERCIAL EL CLIENTE PUEDE VISITAR EL SITIO WEB WWW.ENTEL.CL. O LLAMAR AL *106 DESDE UN MOVIL DE ENTEL O DESDE RED FIJA AL 600 3600 106. PARA INFORMACIÓN SOBRE ATENCION TECNICA PUEDE LLAMAR DESDE UN NÚMERO MOVIL DE ENTEL AL 104 Y PARA RECLAMOS AL

105 DESDE UN NÚMERO MÓVIL DE ENTEL O AL 600 3700 105 DESDE RED FIJA, O EN EL SITIO WEB WWW.ENTEL.CL.

7. EL CLIENTE PUEDE SOLICITAR EN TIENDAS DE ATENCIÓN COMERCIAL O LLAMANDO AL *106 EL CAMBIO DE SU NÚMERO MÓVIL EL CUAL TIENE UN VALOR DE \$XX LOS QUE SERÁN COBRADOS EN EL SIGUIENTE DOCUMENTO DE COBRO. PARA PODER REALIZAR ESTA SOLICITUD EL CLIENTE NO DEBE TENER DOCUMENTOS DE COBRO IMPAGOS CON ENTEL. EL CLIENTE PODRÁ EFECTUAR ESTA SOLICITUD COMO MÁXIMO UNA VEZ CADA DOS MESES.
8. EL SERVICIO SGO (SISTEMA DE GESTIÓN ON LINE) INCLUIDO EN LOS PLANES DEL PRESENTE ANEXO PERMITE AL CLIENTE (REPRESENTANTE LEGAL O ADMINISTRADOR DESIGNADO), ENTRE OTRAS FUNCIONES, ADMINISTRAR EL CONSUMO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL ENTRE SUS CUENTAS Y DEFINIR LOS PERMISOS DE LLAMADAS POR MONTO DE DINERO, DESTINO Y HORARIO. EL CONTRATANTE DECLARA CONOCER Y ACEPTAR QUE EL ADMINISTRADOR PODRÁ OPERAR EL SERVICIO SGO BAJO SU TOTAL RESPONSABILIDAD. A TRAVÉS DE SGO EL ADMINISTRADOR, BAJO SU RESPONSABILIDAD, PUEDE RESTRINGIR EL USO DE LOS ACCESOS HABILITADOS A LOS MÓVILES QUE ÉL DETERMINE.

II. CONDICIONES ESPECIALES APLICABLES AL SERVICIO ACCESO A INTERNET

1. LA VELOCIDAD MÁXIMA DE LOS PLANES ES OBTENIBLE BAJO COBERTURA DE LA RED 3.5G (UMTS/HSPA+) O 4G LTE Y EL USO DE TERMINAL DE TRANSMISIÓN DE DATOS COMPATIBLE CON LA RED 3.5G (UMTS/HSPA+) O 4G LTE DE ENTEL PCS CONSIDERANDO CONDICIONES O LIMITACIONES GEOGRÁFICAS QUE PUEDAN AFECTAR LA PROPAGACIÓN DE LA SEÑAL DE LA RED 3.5G (UMTS/HSPA) O 4G LTE Y SI EL CLIENTE CUENTA CON UN EQUIPO CON CAPACIDAD PARA ALCANZAR DICHA VELOCIDAD. SI EL CLIENTE SE ENCUENTRA FUERA DE LA COBERTURA DE LA RED 3.5G (UMTS/HSPA+) O 4G LTE O NO CUENTA CON UN EQUIPO COMPATIBLE CON LA RED 3.5G (UMTS/HSPA+) O 4G LTE SU VELOCIDAD MÁXIMA SERÁ LA DISPONIBLE EN LA RED 2G GPRS/EDGE. TODO ELLO SIN PERJUICIO DE LA FACULTAD DE ENTEL DE TOMAR MEDIDAS PARA UNA ADECUADA GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE SU RED
2. LA DISPONIBILIDAD DE COBERTURA DE LA RED 3.5G Y 4G LTE ES EXCLUSIVAMENTE EN ESPACIOS ABIERTOS Y EN LOS LUGARES QUE SE INDICAN EN EL SITIO WEB: WWW.ENTEL.CL, SECCIÓN 4G.
3. LAS CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE LOS SERVICIOS DE INTERNET MÓVIL, EN LO QUE RESPECTA A VELOCIDAD DE SUBIDA Y BAJADA, LÍMITE DE DESCARGA Y GARANTÍA DEL SERVICIO, SE ESTABLECEN EN EL PRESENTE ANEXO DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO EN LA RESOLUCIÓN EXENTA Nº6267, DE SUBTEL. SE INFORMA QUE LAS MEDIDAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED COMPRENDEN LA LIMITACIÓN ESPECIAL PARA ALGUNOS PLANES, CUYO DETALLE SE ENCUENTRA EN EL SITIO WWW.ENTEL.CL, SECCIÓN DE NEUTRALIDAD. SIN PERJUICIO DE ELLO, ENTEL PODRÁ APLICAR OTRAS MEDIDAS PARA TALES EFECTOS, TODAS ELLAS EN CUMPLIMIENTO DE LA REFERIDA RESOLUCIÓN Y EL REGLAMENTO DE NEUTRALIDAD DE RED E INFORMADAS EN EL SITIO WWW.ENTEL.CL, SECCIÓN DE NEUTRALIDAD.
4. NO ES POSIBLE GARANTIZAR LA VELOCIDAD DE CONEXIÓN EN TODO MOMENTO Y LUGAR, YA QUE LA CONEXIÓN AL SERVICIO DE INTERNET, ADEMÁS DE COMPARTIR LOS RECURSOS DE ACCESO, DEPENDE ENTRE OTROS, DE LOS SIGUIENTES FACTORES: A) EXISTENCIA DE COBERTURA DE RED, ATENDIDO QUE ÉSTA NO ES UNIFORME ENTRE COMUNAS Y A LO LARGO DEL PAÍS; B) CONDICIONES CLIMÁTICAS QUE AFECTAN PROPAGACIÓN DE LA SEÑAL; C) NÚMERO DE USUARIOS CONECTADOS A LA MISMA RADIO BASE; D) DISTANCIA QUE SE ENCUENTRE EL USUARIO DE LA RADIO BASE; E) CAPACIDAD DEL EQUIPO QUE UTILICE EL CLIENTE.
5. LOS SERVICIOS NO GARANTIZAN EL FUNCIONAMIENTO DE APLICACIONES Y/O SERVICIOS NO PROVISTOS POR ENTEL QUE PUDIEREN SER MONTADOS SOBRE SUS REDES, TALES COMO STREAMING DE MÚSICA, VIDEO O JUEGOS, SERVICIOS DE INTERCAMBIO DE TEXTO Y ARCHIVOS "PEER TO PEER" O "P2P" U OTROS, POR LO QUE EN CASO ALGUNO ENTEL SERÁ RESPONSABLE DE SU CORRECTO FUNCIONAMIENTO, COMO TAMPOCO LO SERÁ POR LOS CONTENIDOS DE AQUELLOS NI POR DAÑOS SUFRIDOS POR EL CLIENTE PROVENIENTES DE LA DESCARGA DE ARCHIVOS (EN PARTICULAR, SPYWARE, MALWARE, VIRUS O TROYANOS), RECEPCIÓN DE MENSAJES NO SOLICITADOS (TALES COMO CORREO SPAM O CORREO NO DESEADO), CONTENIDO VISUALIZADO O SERVICIOS, OPERACIONES O TRANSACCIONES CONTRATADAS O REALIZADAS POR EL CLIENTE EN USO DE LOS SERVICIOS.

6. LAS PARTES ACUERDAN LA SIGUIENTE POLÍTICA DE BUEN USO DEL SERVICIO, QUE SE REFIERE A TODA UTILIZACIÓN DEL MISMO, CON EXCEPCIÓN DE LOS USOS INCORRECTOS. USO INCORRECTO DEL SERVICIO INCLUYE:

- (A) EL USO INDEBIDO DEL SERVICIO, ENTENDIDO ÉSTE COMO:
- LA AFECTACIÓN NEGATIVA Y DELIBERADA DEL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE ENTEL, DE OTROS SERVICIOS PROVISTOS POR ENTEL, O DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE OTROS CLIENTES DE ENTEL.
 - LA INSTALACIÓN DE AMPLIFICADORES, REPETIDORES U OTROS DISPOSITIVOS QUE, SEAN ILEGALES O DAÑEN O PERJUDIQUEN LA SEGURIDAD DE LA RED O LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A TERCEROS.
- (B) EL USO DEL SERVICIO CON INFRACCIÓN A DISPOSICIONES LEGALES O DERECHOS DE TERCEROS.

7. LA TASACIÓN DEL TRÁFICO DE DATOS SERÁ EN KILOBYTES.

III. CONDICIONES APLICABLES A SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

8. CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO Y DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VOZ.

Retenibilidad Promedio	Accesibilidad Promedio
90%	90%

RETENIBILIDAD PROMEDIO: PORCENTAJE PROMEDIO DE LLAMADAS QUE SE REALIZAN SIN QUE EL SERVICIO SE CORTE INESPERADAMENTE.

ACCESIBILIDAD PROMEDIO: PROBABILIDAD DE QUE EL CLIENTE ACCEDA AL SERVICIO CUANDO LO DESEE ESTANDO BAJO COBERTURA DE LA RED DE ENTEL.

9. EN CONFORMIDAD A LA RESOLUCIÓN EXENTA N° 1.319 DE LA SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, EL CLIENTE PODRÁ SOLICITAR PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE TELEFONÍA MÓVIL LA HABILITACIÓN DE LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS (700, 300, 609, 606) LLAMANDO AL *106, INGRESANDO A LA PÁGINA WEB WWW.ENTEL.CL O EN SUCURSALES DE ENTEL.

10. EN EL MES DE CONTRATACIÓN DEL PLAN, SE PRORRATEARÁ EL CARGO FIJO RESPECTO DE LOS SEGUNDOS Y LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA INCLUIDOS EN EL PLAN DE CONFORMIDAD A LOS DÍAS QUE QUEDAN DEL MES RESPECTIVO.

11. LA TASACIÓN DEL TRÁFICO DE VOZ SERÁ EN SEGUNDOS.

IV. CONDICIONES APLICABLES A ROAMING

1. EN ROAMING EL CLIENTE DEBERÁ PAGAR TODAS LAS COMUNICACIONES, TANTO EFECTUADAS COMO RECIBIDAS, (MODALIDAD "QUIEN LLAMA PAGA" NO OPERA EN EL SERVICIO DE ROAMING).
2. EL CLIENTE PODRÁ CONTACTARSE DESDE EL EXTRANJERO AL +56229274025 PARA CONOCER SU NIVEL DE CONSUMO DE ROAMING.
3. CON EL FIN DE RESGUARDAR LA PRIVACIDAD DEL CLIENTE, ENTEL NO ALMACENA PÁGINAS O SITIOS WEB VISITADOS O APLICACIONES QUE HACEN USO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.
4. LAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING DEPENDERÁN DE LA DISPONIBILIDAD TÉCNICA DE LA RED DEL OPERADOR EXTRANJERO VISITADO Y USO DEL TERMINAL COMPATIBLE CON DICHA RED. ADEMÁS EL SERVICIO DE ROAMING ESTÁ SUJETO A CONDICIONES O LIMITACIONES GEOGRÁFICAS QUE PUEDAN AFECTAR LA PROPAGACIÓN DE LA SEÑAL, ASÍ COMO TAMBIÉN COBERTURA DEL OPERADOR EN EL PAÍS VISITADO.

V. HABILITACIÓN EXPRESA DE SERVICIOS POR EL CLIENTE

EN ESTE ACTO EL CLIENTE HABILITA LOS SERVICIOS SEGÚN SE INDICA EN ESTE ANEXO. PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS MENCIONADOS, LO INVITAMOS A VISITAR NUESTRA PÁGINA WEB WWW.ENTEL.CL.

PARA SOLICITAR LA HABILITACIÓN E INHABILITACIÓN DE LOS REFERIDOS SERVICIOS PUEDE LLAMAR AL *106 DESDE SU MÓVIL O AL NÚMERO 600 3600 106 DESDE CUALQUIER TELÉFONO DE RED FIJA.

Servicios Básicos:

SERVICIO	HABILITACIÓN	TARIFA
Buzón de Voz		\$XX por llamada
Consulta automática de Tráfico llamando al 103 (minutos, datos)		Primera consulta del día sin costo; a contar de la segunda \$XX por consulta para cada servicio
Consulta Tráfico por código corto: Minutos: *100# Datos: *221#		Primera consulta del día sin costo; a contar de la segunda \$XX por consulta
Recepción de llamadas con Cobro Revertido desde móvil prepago Entel inscrito		\$XX por minuto
Asistencia 727		\$XX por llamada, más valor por minuto según plan contratado
Larga Distancia Internacional (LDI)		Valor se cobra al segundo según tarifa definida por el carrier.

Servicios de Mensajería:

SERVICIO	HABILITACIÓN	TARIFA
Mensaje de texto (SMS)		\$XX por mensaje de texto enviado
Mensaje multimedia (MMS)		\$XX por mensaje multimedia enviado
SMS Info		\$XX por mensaje agendado de alerta recibido, \$YY por mensaje agendado recibido; \$XX por mensaje recibido al contratar bolsa SMS Info
MMS Info		\$ XX por mensaje multimedia recibido
Información, Concursos y Promociones por SMS o MMS		Valor servicio varía según concurso o promoción en particular
Juegos Entel PCS		Valor servicio varía según el juego en particular.
Buzón de voz a MMS		\$XX mensuales
Buzón de voz a Email		\$XX mensuales

Servicios Multimedia:

SERVICIO	HABILITACIÓN	TARIFA
Portal de voz 222		\$XX por segundo
Descargas de ringtones, realtones, logos, imágenes, videos, juegos, fulltrack y otros		Valor por descarga varía según tipo de contenido

Descargas Backtones		\$XX mensual por Y backtone; \$XX mensual por bolsa de y Backtones; ambos con renovación automática mensual
Video Call		Valor por minuto de video llamada es equivalente a un minuto del plan de voz contratado
TV Móvil		\$XX mensual, con renovación automática
Bolsas Fútbol		\$XX mensual, con renovación automática

Servicios de Roaming:

SERVICIO	TARIFA
Roaming Internacional Voz y SMS	Valor basado en Zonas Tarifarias que definen para cada zona, el precio para Llamada Emitida larga distancia internacional, emitida local y recibida, según lo informado en www.entel.cl
Roaming Datos (Internet Móvil)	Valor basado en Zonas Tarifarias que definen para cada zona el precio para todos los canales de tráfico de datos, según lo informado en www.entel.cl

- LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS INDICADOS EN ESTA TABLA DEPENDERÁ DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO QUE UTILICE EL CLIENTE.
- EL CLIENTE PODRÁ EFECTUAR FUTURAS HABILITACIONES Y DESHABILITACIONES DE SERVICIOS LLAMANDO AL *106 A TRAVÉS DE UN MÓVIL ENTEL O PRESENCIALMENTE EN TIENDAS ENTEL. PARA FUTURAS HABILITACIONES Y DESHABILITACIONES DE ROAMING DE VOZ Y MENSAJERÍA Y/O DE DATOS, EL CLIENTE PODRÁ LLAMAR AL *101 DESDE TELEFONOS MOVIL ENTEL EN CHILE O DESDE EL EXTRANJERO AL +56-2-29274025 (APLICA TARIFA ROAMING EN ESTE CASO). EL PRECIO DE LAS HABILITACIONES Y DESHABILITACIONES POSTERIORES DE SERVICIOS SE INFORMA EN EL SITIO WEB WWW.ENTEL.CL. SECCIÓN SERVICIOS ADICIONALES.

FIRMA CLIENTE