

Política de Privacidad Clientes Entel

Fecha de Actualización: Noviembre 2020

Infórmate acerca de nuestra política de privacidad y de cómo cuidamos tu información en Entel:

El cuidado de la privacidad de tus datos y de tus comunicaciones es importante para Entel. Por ello, mediante la presente Política, queremos informarte acerca de los tratamientos que podríamos realizar con tus datos personales, de modo que te encuentres informado en todo momento:

1. Compromisos Entel:

- Utilizaremos tus datos personales en aquellos casos que su tratamiento sea necesario para la ejecución del contrato, para el cumplimiento de los fines para los cuáles hemos solicitado tu consentimiento o para el cumplimiento de obligaciones legales. Siempre te solicitaremos sólo aquellos datos estrictamente necesarios para cumplir los fines mencionados. Asimismo en virtud del artículo 4° de la Ley N° 19.628, no requeriremos de tu consentimiento cuando los datos personales provengan de fuentes accesibles al público; cuando sean de carácter económico, financiero, bancario o comercial; se contengan en listados relativos a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes tales como la pertenencia del individuo a ese grupo, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento; o sean necesarios para comunicaciones comerciales de respuesta directa o comercialización o venta directa de bienes o servicios.
- En Entel nos comprometemos a guardar reserva y confidencialidad de tus datos personales. Sin embargo, en cumplimiento de obligaciones legales, nos podremos ver obligados a comunicar tus datos ante requerimientos judiciales y de la administración del Estado, sin que sea necesario para ello contar con consentimiento expreso. cuando las solicitudes de datos personales no cumplan con los requisitos mínimos establecidos en las leyes.
- Entel podrá entregar al cliente una contraseña o clave personal que le permitirá el acceso personalizado a un sitio privado Entel desde los portales públicos de Internet de Entel, en el cual podrá solicitar servicios, pagar cuentas, revisar facturación y obtener información sobre planes de servicios y equipos, entre otros. La clave personal de acceso que Entel entregue al cliente será estrictamente confidencial, de su único, pleno y exclusivo conocimiento, uso operacional y responsabilidad. El extravío, robo, hurto, mal uso o cualquiera otra circunstancia que se derive de acciones u omisiones directas del cliente, y que afecte la clave personal de acceso será de exclusiva responsabilidad del usuario o cliente.

- Entel realizará sus mayores esfuerzos para que los datos personales almacenados sean exactos, completos y actualizados en relación con los fines de su tratamiento. De esta forma, Entel será responsable de modificar y eliminar los datos personales rectificadas, de manera de no poder tratarlos nuevamente. Sin perjuicio de lo anterior, es responsabilidad del usuario solicitar la rectificación de los datos e informar cualquier cambio en sus datos personales a Entel. Podrás modificar de manera gratuita tu información personal: (i) en el sitio privado MI Entel; (ii) en la APP, accediendo con tu nombre de usuario y contraseña; (iii) en forma presencial en cualquiera de las sucursales de Entel a lo largo de Chile; o (iv) en los call centers.
- En Entel tomamos todas las medidas y controles necesarios para evitar el acceso no autorizado, la pérdida de información personal y otros. Sin embargo, no nos hacemos responsables en aquellos casos en que estas circunstancias ocurren por acciones u omisiones directas del usuario o que se encuentran fuera de nuestro control. Todas las plataformas y sistemas de almacenamiento se encuentran bajo modelos y estándares de protección de datos a la vanguardia, según las mejores prácticas internacionales y la normativa vigente en estas materias, lo que permite resguardar su integridad, confidencialidad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas de tratamiento de datos.
- El extravío, robo, hurto, mal uso o cualquiera otra circunstancia que afecte el equipo o la línea como consecuencia directa de alguna acción u omisión del cliente, será de exclusiva responsabilidad de este. Si deseas bloquear tu equipo y/o línea, ponte en contacto con nosotros a través de nuestros canales de atención a clientes.

2. Para qué y cómo usamos tus datos:

Para qué usamos tus datos:

- **Para la celebración del contrato y el cumplimiento de sus obligaciones:** llevaremos registro de tus llamadas, SMS, navegación y uso de datos o Internet, con objeto de darte conectividad y acceso a nuestras redes y servicios. Asimismo, este registro lo utilizaremos exclusivamente para la facturación de nuestros servicios, monitorear la calidad de estos y resolver tus reclamos o consultas relativas a los productos y servicios de Entel en forma personalizada.
- **Para la mejora y monitoreo de nuestros servicios.** Por ejemplo, utilizamos información agregada del tráfico en nuestras redes por parte de los usuarios, para optimizar los recursos en la presentación de nuestros productos y servicios, lo que nos permite mejorar la calidad de estos de forma de generar una mejor experiencia para nuestros clientes.
- **Para el envío de comunicaciones comerciales.** Utilizaremos tus datos para informarte sobre productos y servicios de Entel o de terceros de acuerdo con tus intereses. Entel podrá contratar terceras empresas para el envío de dichas comunicaciones comerciales, quienes deberán usar los datos exclusivamente para el envío de comunicaciones comerciales en nombre de Entel. Sin perjuicio de ello, siempre podrás anular tu suscripción a las comunicaciones comerciales siguiendo las instrucciones que se te indicaran en la misma comunicación.

Situaciones en las que recolectamos tus datos:

Entel podrá recopilar información personal tuya de diversas fuentes, dependiendo del canal y tipo de interacción que hayas realizado con nosotros. Recogeremos tus datos personales cuando:

- Compras alguno de nuestros productos, o contratas nuestros servicios.
- Al utilizar nuestra red y servicios.
- Te registras en nuestro sitio web para recibir información de nuestros productos.
- Descargas y/o utilizas la App Entel
- Nos contactas a través de algunos de nuestros canales comerciales.
- Participas en alguno de nuestros concursos, sorteos o encuestas.

Qué datos tuyos podemos almacenar:

- Nombre, dirección, RUT, número de teléfono y/o móvil, correo electrónico informados por ti en los contratos de los distintos servicios de Entel. Estos datos pueden ser actualizados por ti en el sitio Mi Entel.
- Información respecto de los medios de pagos utilizados para pagar nuestros servicios. Jamás tendremos acceso a tus claves secretas.
- Datos de tráfico en nuestra red. Con estos datos podemos darte conectividad, facturar nuestros servicios y ofrecerte asistencia. Ejemplo de estos datos son números a los que llamas, el tiempo y duración de la llamada o la cantidad de datos que usas. Entel no tiene acceso al contenido de tus llamadas o mensajes.
- Datos obtenidos a través de nuestros distintos canales de atención al cliente, por ejemplo, a través de una llamada a nuestros call centers, a través de nuestro chat para resolución de problemas, correos electrónicos y correo tradicional.
- Datos de localización referenciando las antenas donde te conectas. Estos datos sólo los utilizaremos de forma anónima y agregada, no siendo identificado tu comportamiento individual.
- Información de tu cuenta Mi Entel y de tu App Entel, como nombres de usuario y contraseñas. Esta información la utilizamos para monitorear y mejorar los servicios de Mi Entel y nuestra App.
- Información relativa a la facturación de nuestros servicios, como montos, fecha de pago, fecha de suspensión de los servicios, fecha de contratación y deudas, entre otra información relacionada.

Por cuanto tiempo almacenamos tus datos:

Mantendremos tus datos sólo por el tiempo necesario para la prestación de los servicios, su cobro y facturación, salvo que la ley exija un plazo diferente, en cuyo caso almacenaremos dichos datos según los plazos legales.

Los rangos autorizados de direcciones IP y los números IP de las conexiones que realicen nuestros abonados son almacenados por el periodo máximo de un año. Lo anterior por mandato del artículo 222 del Código Procesal Penal.

3. Guardamos tu información de forma segura:

En Entel, junto con dedicarnos al fortalecimiento y seguridad de nuestros sistemas de información y la ciberseguridad, también velamos por la calidad de los datos y tomamos los resguardos necesarios para que cualquier uso que se haga de los mismos sea responsable y resguarde a cabalidad los derechos y la privacidad de las personas.

Entel nunca te enviará comunicaciones solicitándote datos personales o tus claves secretas. Si tienes dudas, contáctate con nosotros antes de entregar información.

4. Tus Derechos:

Derecho de Acceso:

Tienes derecho a solicitar y obtener de Entel, la confirmación acerca de si tus datos personales están siendo tratados por él, y en tal caso, acceder a dichos datos.

Derecho de rectificar tus datos:

Si la información que almacenamos es inexacta, desactualizada o incompleta, tienes derecho a solicitar su rectificación. Recuerda que es tu responsabilidad informar cualquier cambio en tu información personal, o realizar directamente la actualización de tus datos a través de Mi Entel.

Derecho de Cancelación:

Entel no procesará los datos más allá del tiempo necesario para la prestación de los servicios y el cumplimiento de las obligaciones legales. No obstante, en determinados casos, tendrás derecho a solicitar la eliminación de tus datos cuando ya no sean necesarios para la prestación de los servicios ni para el cumplimiento de obligaciones legales de Entel.

Derecho de Oposición

Tienes el derecho, en algunas circunstancias y en la medida que no afecte el cumplimiento de las obligaciones del contrato de suministro de servicio, a oponerte al procesamiento de tus datos personales. En el caso de las comunicaciones publicitarias, ya sean realizadas por Entel o por terceros en nombre de Entel, el derecho de oposición se realizará en forma separada, por cada canal de envío asociado al mismo.

Para ejercer estos derechos el cliente puede dirigirse: (i) a su sitio privado MI Entel; (ii) a su APP, accediendo con tu nombre de usuario y contraseña; (iii) en forma presencial en cualquiera de las sucursales de Entel a lo largo de Chile; o (iv) en los call centers.

Cambios en esta declaración de privacidad

Esta Política de Privacidad se irá actualizando, pero cada vez que hagamos un cambio lo publicaremos en nuestro sitio web.

Si tienes consultas sobre el uso que damos a tus datos personales o de esta Política de Privacidad, contáctate con nosotros a través de los siguientes medios. [Ver más.](#)