

## **INFORMACIÓN COMERCIAL DE LOS SERVICIOS RESIDENCIALES DE VTR VIGENTES DESDE EL 01 AL 30 DE ABRIL DE 2021.**

En este anexo describimos los productos y planes de los servicios VTR que tenemos disponibles este mes, para que los puedas contratar para tu hogar. Si necesitas contratar servicios para empresas, infórmate en [vtr.com/empresas](http://vtr.com/empresas) del catálogo de productos y planes disponibles en este mes.

Recuerda que la disponibilidad de los servicios, sus precios y características cambian con el tiempo, por lo que te recomendamos contactarnos en caso que requieras contratar o usar alguno de estos servicios en el futuro. En [vtr.com](http://vtr.com) podrás encontrar una versión actualizada de este documento y/o acceder a más detalles o aclaraciones.

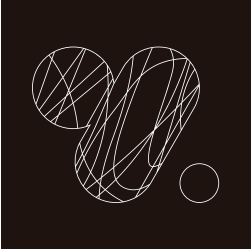
### **SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL**

Mediante este servicio, recibes un conjunto de señales de televisión, cuya cantidad varía dependiendo de la ciudad y del plan que hayas contratado. Recuerda que VTR evalúa continuamente las señales que componen los distintos planes, las que pueden ser reemplazadas con el objetivo de mantener su atractivo para los distintos tipos de clientes que tenemos. Anualmente VTR publica un listado de los canales que potencialmente podrían sufrir modificaciones durante el periodo de vigencia de esa selección, el que puedes encontrar en:

[https://vtr.com/img/documents/senales\\_fijas\\_y\\_variables\\_2019\\_vtr.pdf](https://vtr.com/img/documents/senales_fijas_y_variables_2019_vtr.pdf)

Para entregarte el servicio, habilitaremos en el interior de tu domicilio un punto de conexión, así como los demás que hayas solicitado al momento de contratar. Para recibir el Servicio de Televisión Digital debes contar con un decodificador digital d-BOX en cada uno de los puntos de conexión habilitados por VTR. Dependiendo del plan elegido te entregaremos un determinado modelo de d-BOX, el primero en comodato (o préstamo de uso), pudiendo contratar en arriendo los siguientes decodificadores.

En domicilios con factibilidad, los clientes podrán ver canales transmitidos con tecnología analógica en los puntos de conexión adicionales y sin necesidad de un decodificador digital d-BOX, los que se irán deshabilitando progresivamente.



## **Planes de Televisión Digital disponibles**

### **1. Plan TV Hogar HD Digital**

Plan que cuenta con 86 canales en definición estándar y 71 canales en HD o Alta Definición en Santiago. La cantidad y selección varía según la ciudad. El plan incluye la entrega en comodato de un decodificador digital compatible con HD. Para tener acceso al servicio en otros puntos de conexión habilitados, deberás arrendar alguna de las d-BOX disponibles a la fecha.

### **2. Plan TV Full HD Digital**

Plan que cuenta con 91 canales en definición estándar y 71 canales en HD o Alta Definición en Santiago. La cantidad y selección varía según la ciudad. El plan incluye la entrega en comodato de un decodificador compatible con HD. Para tener acceso al servicio en otros puntos de conexión habilitados, deberás arrendar alguna de las d-BOX disponibles a la fecha.

## **Plan de Televisión Análoga disponible**

### **1. TV Hogar**

Este plan se suministra únicamente en las zonas que no cuenten con factibilidad técnica para el servicio de Televisión Digital. Plan que cuenta con 43 canales, cantidad y selección que varía según la ciudad. Se suministra directamente desde el punto de conexión al televisor, no pudiendo instalarse en ellos los decodificadores d-BOX, d-BOX HD, d-BOX Smart y d-BOX PRO. Los paquetes Premium disponibles para su contratación son Pack TNT Sports 2 (solo canal TNT Sports 2), Fox Sports Premium (solo canal Fox Sports 1) y Pack Adulto (solo canal Playboy).

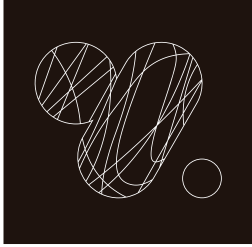
## **Consideraciones Generales comunes a los Planes de Televisión**

- 1.** Actualmente el servicio de Televisión, Digital o Análogo, te permite sintonizar algunos canales abiertos en tu ciudad. Infórmate de ellos en:  
<https://vtr.com/productos/HogarPacks/television>
- 2.** El servicio de Televisión Digital entrega una amplia gama de posibilidad de interacción a través del control remoto, para disfrutar al máximo, junto con otros beneficios como la Guía de Programación, Replay, Control Familiar y Acceso a VOD.

## **Servicios adicionales de Televisión disponibles**

### **1. Decodificadores digitales disponibles**

Toda la gama de decodificadores digitales d-BOX disponibles te permite: 1) ver los canales del Plan de Televisión Digital que hayas contratado, 2) acceder a una guía con la programación de cada canal, 3) poder contratar señales o paquetes de señales Premium, 4) volver a ver



programas que ya pasaron con Replay, y 5) la posibilidad de ver contenidos gratis o pagados en VOD (sujeto a factibilidad en tu domicilio). La renta mensual de estos decodificadores será la indicada al momento de contratarlos. El suministro de cualquiera de ellos está sujeto a factibilidad.

#### **1. d-BOX**

Es el decodificador digital básico. A través de él no se puede acceder a los canales en Alta Definición (HD).

#### **2. d-BOX HD**

Decodificador digital que permite ver canales en Alta Definición (HD).

#### **3. d-BOX PRO**

Decodificador digital que permite ver canales en Alta Definición (HD) y grabar contenidos.

#### **4. d-BOX Smart (disponible según factibilidad técnica)**

Decodificador digital que permite ver canales en Alta Definición (HD), grabar contenidos, instalar aplicaciones disponibles en Google Play Store, realizar búsqueda por voz y visualizar contenido 4K.

### **2. Señales y paquetes de señales Premium disponibles**

Todas las señales y paquetes de señales Premium que se encuentran disponibles para los clientes del servicio de Televisión Digital, de acuerdo al plan que hayan contratado, requieren tener habilitado un decodificador d-BOX. La renta mensual de estas señales será la indicada al momento de contratarlos. Infórmate en [www.vtr.com](http://www.vtr.com) de las señales Premium disponibles en tu ciudad y Plan.

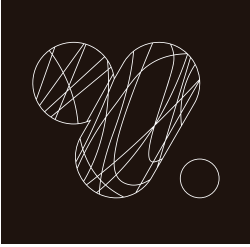
#### **1. Paquetes Cine y Deportes**

##### **I. Star Premium. 12 Señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de Star: 7 señales en definición estándar, 4 señales en alta definición (Star Series HD, Star Action HD, Star Fun HD y Star Hits HD), más 1 señal para ver contenido On Demand disponible en VOD. Para ver las señales en alta definición se requiere tener contratado un decodificador digital compatible con HD.

##### **II. Cine y Deportes. 17 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de cine y deporte: 9 señales en definición estándar, 7 señales en alta definición (Star Series HD, Star Action HD, Star Fun HD, Star Hits HD, FOX Sports 1, FOX Sports 2 y FOX Sports 3), más 1 señal para ver contenido On Demand de Star Premium disponible en VOD. Para ver las señales en alta definición.



## 2. Señales para Adultos

**I. Canal Playboy.** Requiere tener contratado d-BOX.

### **II. Pack Adulto. 5 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de entretenimiento para adultos: 3 señales en definición estándar, 1 señal en alta definición (Playboy HD), más 1 señal para ver contenido On Demand disponible en el canal VOD. Para ver las señales en alta definición se requiere tener contratado un decodificador digital compatible con HD.

## 3. Señales Deportivas

### **I. Pack TNT Sports 2.**

Paquete que cuenta con 1 señal en definición estándar TNT Sports 2. Requiere tener contratado un d-BOX.

### **II. Pack TNT Sports Premium. 2 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de TNT Sports: 1 señal en definición estándar (TNT Sports 2) y 1 señal en alta definición (TNT Sports HD). Para ver las señales en alta definición se requiere tener contratado un decodificador digital compatible con HD.

### **III. FOX Sports Premium. 5 señales**

Paquete que cuenta con las siguientes señales Premium de FOX Sports: 2 señales en definición estándar (FOX Sports 1 y FOX Sports 2) y 3 señales en alta definición (FOX Sports 1 HD, FOX Sports 2 HD y FOX Sports 3 HD). Para ver las señales en alta definición se requiere tener contratado un decodificador digital compatible con HD.

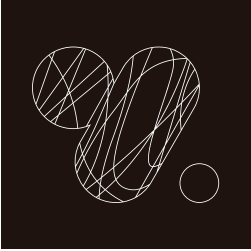
## 4. Señales Internacionales. Requieren tener contratado un decodificador d-BOX.

**I. Caracol.** Señal internacional de canal colombiano.

**II. O' Globo.** Señal internacional de canal brasilero.

## 5. Pack Noticias

Paquete que cuenta con las señales Premium Bloomberg Televisión y VOA (Voice of America). Requiere tener contratado un d-BOX.



## **SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

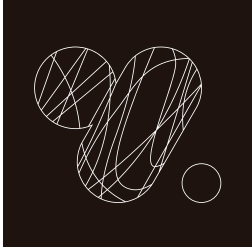
Mediante este servicio puedes hacer y recibir llamadas telefónicas con los demás usuarios conectados a la red de telefonía. Para entregarte el servicio, realizaremos la conexión de tu domicilio y dejaremos instalado un equipo eMTA, en comodato, al que podrás conectar tu aparato telefónico.

### **Planes de Telefonía Fija disponibles**

#### **1. Plan Fono Ilimitado 600 Móvil**

Plan para clientes residenciales que, por una renta mensual, te permite realizar llamadas locales ilimitadas a teléfonos de red fija de cualquier compañía. Incluye además 600 minutos para realizar llamadas a teléfonos de red móvil de cualquier compañía. Una vez consumidos los minutos, las llamadas serán cobradas al valor vigente del minuto a teléfonos móviles. Llamando al 600 310 9000 puedes consultar los minutos a teléfonos móviles utilizados. Este plan no permite contratar los Servicios Adicionales Control a Celulares, Lista Frecuente a Celulares, Pack Control a Celulares y Fono Bloqueo.

Infórmate sobre los tráficos y consumos que generan gasto adicional no incorporado en las rentas mensuales del plan descrito.



## Servicios adicionales de Telefonía Fija disponibles

Todos estos servicios requieren tener contratado el servicio de Telefonía Fija de VTR. La renta mensual de estos servicios será indicada al momento de contratarlos.

### 1. Pack Mira Quién Llama

Pack que te entrega conjuntamente los siguientes servicios adicionales, los que también pueden contratarse por separado:

1. Tienes un Mensaje: Servicio que te permite recibir en un correo electrónico determinado, los mensajes de voz que recibas en tu línea telefónica fija VTR.

2. Mira Quién Llama: Servicio que te permite visualizar el número de quien está llamando, tanto en el equipo telefónico local de tu línea VTR, en el televisor que esté conectado a un d-BOX como en un computador conectado a internet. Se debe contar con un d-BOX e instalar un software en tu computador.

3. Desvío de Llamadas: Servicio que te permite transferir las llamadas entrantes a tu línea VTR, hacia otra línea telefónica fija o móvil que tú elijas, las que serán cobradas como hechas desde tu línea VTR, de acuerdo al plan contratado. Para desviar a móviles debes tener habilitado el acceso a estas numeraciones.

4. Llamada en Espera: Servicio que te avisa, a través de una señal audible, cada vez que recibas una segunda llamada entrante en tu línea VTR.

### 2. Pack Control a Celulares

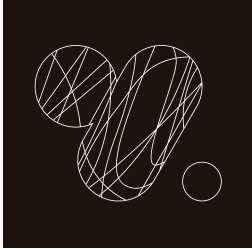
Pack que te entrega conjuntamente los siguientes servicios adicionales, los que también pueden contratarse por separado:

1. Control a Celulares: Servicio que te permite realizar llamadas a teléfonos móviles con cargo a una determinada cuota de dinero, renovable en cada ciclo de facturación. Se pueden efectuar recargas llamando al 600 800 9000 o en Sucursal Virtual de [vtr.com](http://vtr.com)

2. Lista Frecuente a Celulares: Servicio que te permite seleccionar un listado de teléfonos móviles de cualquier compañía a los que se pueden efectuar llamadas desde tu línea VTR, prohibiendo las llamadas a todos los demás números móviles.

### 3. Pack Control de Llamados

Pack que te entrega conjuntamente los siguientes servicios adicionales, los que también



pueden contratarse por separado:

**1. Detalle de Llamadas:**

Servicio que te entrega el detalle de todas las llamadas realizadas desde la línea fija VTR durante el mes, el que se recibe junto a la boleta mensual.

**2. Fono Bloqueo:**

Servicio que permite bloquear y desbloquear en forma automática las llamadas a destinos con cargos adicionales, utilizando una clave única.

**3. Habilitación / Deshabilitación de Accesos**

Puedes solicitar que VTR habilite en tu línea el acceso a los servicios de larga distancia internacional y/o el acceso a llamadas a números móviles y/o del mismo tipo. Al momento de contratar el servicio telefónico, esta habilitación es gratuita. Si la solicitas con posterioridad, recuerda consultar por la tarifa aplicable.

**4. Cambio de número**

Si necesitas cambiar tu número telefónico, podrás hacerlo a través de nuestras oficinas comerciales o llamando al 600 800 9000, modificación que tiene un cobro, el que se encuentra publicado en [https://vtr.com/img/documents/otras\\_tarifas\\_web.pdf](https://vtr.com/img/documents/otras_tarifas_web.pdf)

**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

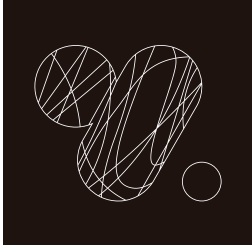
Mediante este servicio, te entregamos el acceso o conectividad a internet, desde el equipo cable módem que instalamos en tu domicilio, hasta uno o más puntos de intercambio de tráfico ubicado en Chile y al menos un punto de intercambio de tráfico ubicado en el extranjero.

Para entregarte el servicio, realizaremos la conexión de tu domicilio y te entregaremos en comodato un equipo cable módem, al que podrás conectar tu computador u otro equipo terminal compatible. Al poner término al suministro del servicio de acceso a internet, deberás devolver el equipo cable módem instalado en tu domicilio.

**¿Qué es Internet y en qué consiste el servicio de VTR?**

Es importante que tengas en cuenta que internet es un conjunto inmenso de redes y equipos de múltiples compañías y usuarios, distribuidos en todos los países. Para intercambiar información y contenidos, estas compañías y usuarios ocupan tanto sus propias redes y equipos, como las redes de otras compañías y usuarios. Este conjunto de redes no tiene un único administrador, por lo que ninguna autoridad o compañía puede controlar, imponer o garantizar una determinada calidad para el flujo de datos que se transmite por internet.

Con este servicio VTR entrega el "camino de acceso" y solo puede influir en el resultado obtenido por el usuario en ese segmento. Con un buen acceso, como el que provee VTR, posiblemente tu interacción con internet será más satisfactoria, pero ni VTR ni ninguna otra compañía pueden



asegurar el resultado completo de esa interacción. Ten en cuenta que tu experiencia quedará supeditada a las limitaciones técnicas propias de internet, como por ejemplo, el que los sitios y aplicaciones de internet definen condiciones de servicios para intercambiar contenidos y los servidores pueden enfrentar eventuales congestiones por el aumento en la demanda.

Por este motivo, cuando describimos nuestros planes y te indicamos la velocidad asociada, nos referimos a la velocidad máxima a la que está configurada tu conexión de acceso (entre el cable módem y el punto de intercambio de tráfico de VTR con internet), porque en ese segmento VTR tiene la capacidad de influir en la calidad de servicio que recibes.

Con nuestro servicio, puedes conectar varios equipos o computadores a internet simultáneamente. Si conectas varios dispositivos, más personas podrán interactuar en paralelo con internet, pero recuerda que la capacidad de la conexión será compartida entre todos los equipos que estén navegando.

Por último, considera que también es relevante el tipo de conexión que usarás entre el cable módem de VTR instalado en tu domicilio y tu computador o terminal. Si usas WiFi puedes conectar inalámbricamente varios equipos y moverte con mayor libertad, pero la velocidad recibida desde la red de VTR hasta el cable módem puede verse degradada en la conexión inalámbrica hasta tu dispositivo, por diversos motivos: distancia al módem, saturación del canal del router, interferencia de otros equipos, características del inmueble o factores propios de la tecnología WiFi. Dado a lo anterior, es probable que a través de WiFi percibas una menor velocidad en tu computador. En contraste con WiFi, la conexión usando cable se verá menos afectada por interferencias o pérdidas de rendimiento, siempre que te asegures de usar cables de red en buen estado.

De esta forma, para el servicio de acceso a internet VTR no contempla garantías especiales, sin perjuicio de los niveles establecidos por la normativa de la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Sin embargo, como VTR publica las mediciones de los distintos estándares del servicio para el promedio de sus usuarios, en caso que tu plan no alcance estos niveles mínimos, te recomendamos que nos llames para revisar tu conexión y encontrar juntos una solución.

Para realizar una medición adecuada de velocidad, conocer sobre WiFi, encontrar más información sobre el servicio de acceso a internet o aclarar dudas sobre su funcionamiento, ingresa a:  
<https://vtr.com/internet>





## Planes de Acceso a Internet disponibles

A continuación se presentan las características comerciales de los actuales planes de internet y requisitos técnicos necesarios para su buen funcionamiento.

Nombre del plan	Mega 300	Mega 500	Mega 600
Máxima velocidad de bajada	Hasta 300 Mbps	Hasta 500 Mbps	Hasta 600 Mbps
Máxima velocidad de subida	Hasta 7 Mbps	Hasta 10 Mbps	Hasta 16 Mbps
Tasa de agregación Nacional	1:69, 95	1:69, 95	1:69, 95
Tasa de agregación Internacional	1:221,87	1:221,87	1:221,87
Servicios adicionales disponibles			
WiFi	Incluido. Renta Gratis.	Incluido. Renta Gratis.	Incluido. Renta Gratis.
Digital Safe	Antivirus y Control Parental. Opcional. Renta Adicional	Antivirus y Control Parental. Opcional. Renta Adicional	Antivirus y Control Parental. Opcional. Renta Adicional

<b>Requisitos Técnicos</b>			
<b>Características</b>	<b>Microsoft</b>	<b>Macintosh</b>	<b>Linux</b>
Procesador	1,5 Ghz o superior	Power PC G3/Intel	1,5 Ghz o superior
Sistema operativo Con última actualización disponible según versión	Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10.	Se recomienda el uso de OSX (10.6 Snow Leopard o superior).	Distribuciones Unix/Linux.
Memoria RAM	2 GB	2 GB	2 GB
Espacio libre en Disco Duro	1 GB	1 GB	1 GB
Tarjeta de Red con la última actualización de drivers disponible por el fabricante	Ethernet de 1 Gbps o superior (RJ-45).		
Interfaz Inalámbrica	Tarjeta de red inalámbrica 802.11n / AC que soporte encriptación WPA2/AES.		
Navegador actualizado a la última versión disponible	Se recomienda el uso de Internet Explorer 11 (S.O. Microsoft), Firefox 57, Safari 11, Chrome 61, Opera 48 o superior.		



## **Consideraciones Generales comunes a los Planes Acceso a Internet**

Con tu plan de acceso a internet obtienes los siguientes beneficios

### **1. Protección a la familia**

Pioneros en bloquear el acceso de sitios con pornografía infantil.

### **2. Soporte especializado a través de diversos canales**

1. Call Center: 600 800 9000

a. Soporte Comercial: Atención de lunes a sábado, de 08:00 a 21:00 horas.

b. Soporte Técnico: Atención de lunes a domingo, de 08:00 a 23:00 horas.

No atiende domingos ni festivos.

2. Chat Post Venta de Sucursal virtual vtr.com

a. Chat Comercial: Atención de lunes a sábado, de 08:00 a 21:00 horas.

No atiende domingos ni festivos.

b. Chat Técnico: Atención de lunes a domingo, de 08:00 a 23:00 horas.

3. Twitter @VTRsoporte: Atención de lunes a domingo, de 08:00 a 23:00 horas.

4. Messenger Facebook: Atención de lunes a domingo, de 08:00 a 23:00 horas.

### **3. Conexión "Always on"**

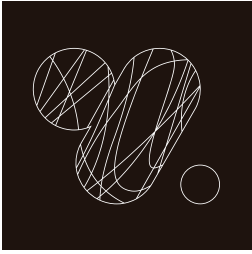
Internet siempre disponible sin necesidad de discar ni autenticarse.

### **4. IP dinámica**

### **5. Nextgen WiFi**

Todo cliente nuevo de internet puede disfrutar de una conexión WiFi de máximo alcance en su hogar gracias a los equipos de última generación de VTR. La cobertura entregada dependerá de las características y estructura de la vivienda. Si tienes contratado Internet puedes solicitar Nextgen WiFi cancelando el costo de instalación.

Mayor información en: <http://vtr.com/internet>



## **Políticas de gestión de tráfico y administración de red**

En <http://vtr.com/neutralidad/b4.php> podrás encontrar el detalle de las políticas actualmente aplicadas. En resumen, estas políticas consideran:

### **1. Administración de puertos y aplicación de filtros IP.**

### **2. Bloqueo de acceso a sitios de abuso infantil**

VTR bloquea el acceso a sitios web que entregan contenidos que constituyan abuso infantil. Para esto, VTR utiliza una plataforma provista por Internet Watch Foundation (IWF), fundación de origen británico dedicada a detectar este tipo de contenido en internet. En casos muy excepcionales, es posible que un sitio con contenido legal alojado en un servidor registrado por IWF pudiera eventualmente verse bloqueado lo cual puede ser reportado a VTR para que sea regularizado.

## **Servicios adicionales de los Planes de Acceso a Internet disponibles**

Todos estos servicios requieren tener contratado el servicio de Acceso a Internet de VTR. La renta mensual de estos servicios será la indicada al momento de contratarlos.

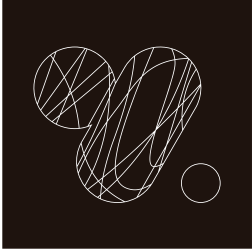
### **1. WiFi Residencial**

Servicio que te permite movilidad y la posibilidad de conectar múltiples equipos a la vez en tu hogar. Cada instalación del servicio debe ser evaluada individualmente, en donde nuestros técnicos te prestarán la asesoría necesaria para obtener la mejor conexión posible. Para conectarte a Internet vía WiFi VTR, tu equipo debe contar al menos con una tarjeta de red inalámbrica 802.11g/n.

Te recordamos que dependerá de las propiedades técnicas de los dispositivos inalámbricos que se conecten a WiFi, la experiencia y velocidad a la que navegues.

### **2. Extensor WiFi**

Equipos que te permiten ampliar físicamente la cobertura de la Banda Ancha dentro del hogar. Mayor información en [www.vtr.com/product/prod4260068](http://www.vtr.com/product/prod4260068).



## **ANTECEDENTES COMUNES A LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE TE OFRECE VTR**

En [https://vtr.com/img/documents/otras\\_tarifas\\_web.pdf](https://vtr.com/img/documents/otras_tarifas_web.pdf), se detallan tarifas por servicios adicionales que quieras contratar y otros cobros en que VTR puede efectuar.

### **1. Corte y reposición del servicio**

En el caso que no pagues oportunamente la renta mensual de los servicios contratados, VTR está facultada para cortar el suministro de ellos hasta que efectúes el pago. Recuerda que la reposición del servicio está sujeta a un cobro, informado en: [https://vtr.com/img/documents/otras\\_tarifas\\_web.pdf](https://vtr.com/img/documents/otras_tarifas_web.pdf)

### **2. Traslado de servicios**

Mientras tengas los servicios contratados, podrás solicitar su traslado a tu nuevo domicilio, informándote la factibilidad dentro de los 5 días siguientes a tu solicitud. El traslado de los servicios puede estar sujeto a un cobro, informado en: [https://vtr.com/img/documents/otras\\_tarifas\\_web.pdf](https://vtr.com/img/documents/otras_tarifas_web.pdf)

### **3. Asistencia VTR**

Servicio adicional que, por una renta mensual, cubre los costos de las visitas técnicas de las reparaciones, modificaciones y puntos adicionales que necesites para los servicios VTR en tu domicilio. Infórmate sobre este servicio y sus coberturas en: <http://vtr.com/hogar/packs/sva/asistencia-vtr>

### **4. Mantenión y reparación de equipos y red interior VTR**

Las visitas técnicas y reparaciones que solicites por desperfectos que ocurran en los equipos de VTR instalados en tu domicilio o en la red interior, así como los cambios que quieras efectuar en la red interior, están sujetas a un cobro. No te haremos este cobro si los equipos tienen algún desperfecto atribuible a una falla de fábrica o a la responsabilidad de VTR, caso en el que los reemplazaremos para que puedas seguir disfrutando del servicio. Si tienes contratado el servicio adicional Asistencia VTR, las reparaciones y los cambios que quieras efectuar en la red interior de VTR, no estarán sujetas al cobro de la visita técnica.

### **5. Reposición de equipos**

Los desperfectos en los equipos que hayan ocurrido por tu responsabilidad, los deberás cubrir pagando el valor de reposición del equipo. Al poner término al contrato, deberás devolver los equipos que VTR ha instalado en tu domicilio para entregarte los servicios que tenías contratados, tales como la eMTA, el(los) decodificadores d-BOX y el cable módem. En el caso que no los devuelvas, VTR puede aplicar el cobro de reposición vigente para cada equipo. Infórmate de este valor en: [https://vtr.com/img/documents/otras\\_tarifas\\_web.pdf](https://vtr.com/img/documents/otras_tarifas_web.pdf)