



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPAQUETADOS



Tarifa de instalación:

- Pago Inicial: **S/**
- Financiado: **S/** en cuotas.

Detalle de la instalación:

La tarifa de instalación y/o activación aplica para cualquier combinación 1, 2 ó 3 Play

Tecnología del servicio:

Todos los precios incluyen IGV.

1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?

América Móvil S.A.C (CLARO) con domicilio en Av. Nicolás Arriola No 480 Urb. Santa Catalina - La Victoria y RUC 20467534026 se compromete a prestarte los servicios empaquetados (servicio).

- Telefonía fija** **Televisión de paga**
- Internet fijo** **Telefonía móvil**

2) DATOS DEL ABONADO

Nombre / Razón social:

Tipo y número de documento de identificación:

Nacionalidad:

Representante legal o apoderado:

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado:

Correo para recibir comunicaciones y recibos:

Dirección de instalación:

Dirección de facturación:

3) SERVICIO CONTRATADO

N° telefónico:

Código de cliente:

Nombre del Plan tarifario:

Nombre de la Promoción:

- Nuevo servicio** **Migración** **Portabilidad**

4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?

Renta fija **Mensual** **Anual S/**

El pago se realiza por

- Mes vencido** **Adelantado**

Costo de reconexión por falta de pago: **S/ 10.00**

Último día de pago : **de cada mes**

¿Existe plazo de permanencia?:

- Sí, 6 meses** **No**

5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?

Servicios	Precio S/ (Inc.IGV)
-----------	---------------------

Servicio de telefonía fija

Servicios adicionales, suplementarios y gratuitos

Servicio de acceso a Internet:

La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima

Bajada (Descarga) Mbp/s		Subida (Carga) Mbp/s	
Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada
Mbps	Mbps	Mbps	Mbps

Servicio de televisión de paga

Canales Audio	canales
Canales HD	canales
Canales SD	canales

Equipos provistos por la empresa en calidad de préstamo gratuito.

Equipo	Unidades contratadas
DECO	
MODEM	
TELEFONO	



6) INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- En caso el servicio requiera de instalación, se realiza en el **plazo máximo de 15 días hábiles** desde la contratación, previa coordinación contigo.
- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con la empresa, por problemas ajenos a ella, se establecerá un nuevo plazo de 15 días.
- **Si no se logra instalar el servicio** en el plazo antes indicado, el contrato queda terminado, sin ninguna obligación de tu parte. **La empresa te devolverá cualquier importe pagado previamente en un plazo máximo de días hábiles.**



7) RECIBO Y PAGO DEL SERVICIO

- **Tu recibo incluye** la facturación de: **a)** cargo fijo según tu plan tarifario contratado, **b)** consumos adicionales y/o **c)** servicios adicionales o suplementarios y equipos adquiridos, de ser el caso.
- Tu servicio empaquetado podrá ser facturado en uno o más recibos. En caso realices un pago parcial, la empresa podrá optar por mantener activos los servicios que efectivamente hayas pagado.
- **Tus recibos serán enviados mensualmente** al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- **Debes efectuar los pagos** o cargos que correspondan por la prestación del servicio, **hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo.** Lugares de pago: <http://conoceturecibo.com/>
- **En el primer recibo,** se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- **Si no pagas a tiempo tu recibo** o realizas un pago parcial, la empresa podría cobrar intereses y **tu servicio será suspendido,** en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.



8) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web (www.claro.com.pe/legal-y-regulatorio), encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de la empresa y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio. **No puedes comercializar, ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.**

- Si se detecta que empleas el servicio para **fines ilícitos o presentaste información falsa,** la empresa podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.
- La empresa podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- **Debes permitir al personal de la empresa, el ingreso a tu domicilio** para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.
- **Debes conservar los equipos que instale la empresa** sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de la empresa. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con la empresa.
- Recuerda que **asumes el pago de los daños o pérdidas que ocasionas** a los equipos y/o infraestructura de propiedad de la empresa instalada en tu domicilio.



9) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa **sólo podrá modificar este contrato por: a)** Aumento o reducción de tarifas y **b)** Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros.
- Previo al **aumento de tarifas o cambio de señales de programación,** la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).
- **Por el aumento de tarifas o cambio de señales de programación,** podrás solicitar la terminación de este contrato sin pago de penalidades, ni cobros similares, aún en caso te encuentres dentro del plazo forzoso.



10) BAJA DE TU SERVICIO

- Si deseas dar por terminado este contrato, **puedes solicitarlo a la empresa y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles.** También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.



11) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento?

Sí No

Gratuito o Tarifa adicional: **S/**


Ver la Política de Uso de Internet en:

<https://cl4.ro/internetuso>



12) COMUNÍCATE CON LA EMPRESA

Canal telefónico	123 desde cualquier teléfono de la empresa y 080000123 desde cualquier otro operador
Página web	https://www.claro.com.pe/

Centros de atención	http://cobertura.claro.com.pe/centros-de-atencion.php
WhatsApp	

13) USO DE TUS DATOS PERSONALES

La empresa **realiza el tratamiento de tus datos personales** para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

14) ACEPTACIÓN DEL CONTRATO

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de rma digital en la versión digital del presente contrato.

La cartilla y anexo adjunto forma parte del contrato



**AMÉRICA MÓVIL PERÚ
S.A.C.**

Hugo Gonzales Lozano
Representante Legal

Firma de EL CLIENTE

Fecha:
(dd/mm/aaaa)

Hora:
(hh/mm/ss)

ANEXO – CONTENIDO ADICIONAL

Conoce tus derechos

INFÓRMATE!



1 CONTRATO DE SERVICIO

Tienes derecho a recibir tu contrato de servicio celebrado con la empresa operadora. Solicita su entrega a tu correo electrónico o domicilio.



2 PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tienes problemas con tus servicios, puedes presentar un reclamo en tu empresa operadora. Es obligatorio que te brinden un código de reclamo.

Si no estás de acuerdo con la respuesta a tu reclamo, en el plazo máximo de 15 días hábiles, puedes presentar un recurso de apelación en tu empresa operadora, para que sea evaluado por el OSIPTEL.



3 FACTURACIÓN

Debes recibir mensualmente en tu correo electrónico tu recibo de pago. Si deseas, puedes solicitar a la empresa operadora que haga la entrega física del recibo a tu domicilio.



4 PORTABILIDAD NUMÉRICA

Puedes cambiar de empresa operadora y mantener tu número de teléfono fijo o móvil. El trámite es gratuito. En el servicio móvil se ejecuta en 24 horas y si eres una persona natural la empresa operadora te enviará un SMS con un código para asegurar que deseas la portabilidad.



5 BAJA DEL SERVICIO

Puedes dar por terminado tu contrato de servicio cuando lo desees, sin ningún condicionamiento, ni explicación.

Recuerda que debes pagar tus deudas pendientes y cumplir de ser el caso para los servicios fijos con el plazo forzoso (máximo de 6 meses).



6 MIGRACIÓN DE PLAN TARIFARIO

La migración del plan tarifario es gratuita, si deseas puedes solicitarla y se hará efectiva en el siguiente ciclo de facturación luego de realizada tu solicitud. Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.



7 BLOQUEO DEL EQUIPO MÓVIL POR ROBO O PÉRDIDA

Si pierdes o te roban tu equipo, repórtalo a tu empresa operadora para que sea bloqueado y se suspenda la línea. Pide tu código de bloqueo.



8 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Puedes solicitar a tu empresa operadora la suspensión temporal de tu servicio por 15 días hasta por 2 meses en un año. En ese periodo no deben cobrarte por el servicio.

Comunícate con el OSIPTEL

Nuestras oficinas a nivel nacional



Visita nuestra página
www.osiptel.gob.pe
donde encontrarás
los números
telefónicos y correos
de nuestras sedes



FonoAyuda
1844



usuarios@osiptel.gob.pe

¡Un usuario
informado es el
**MEJOR DEFENSOR
DE SUS DERECHOS!**