



**CONTRATO DE
PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE
TELEVISIÓN DE
PAGA POSTPAGO**



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 el servicio de televisión de paga postpago (el servicio).



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:

Número de contacto:

Dirección de instalación:



3) SERVICIO CONTRATADO

Código de cliente:

Nombre del Plan tarifario:

Nombre de la Promoción:

Nuevo servicio **Migración**



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**

Tarifa de instalación:

Al contado: **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.

Para más información ver:



5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?

Servicios

Precio S/ (Inc.IGV)

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

Servicio de televisión de paga

Canales Audio

canales

Canales HD

canales

Canales SD

canales



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, y/o **b)** servicios adicionales y equipos adquiridos, de ser el caso.

• **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 **finés 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 ocasiones** 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 las tarifas;
 - b) Aumento de beneficios.
- Previo al **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) 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 |  |

12) 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.

13) 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 firma 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

Fecha:
(dd/mm/aaaa)

Firma de EL CLIENTE

Hora:
(hh/mm/ss)



DETALLE DE CANALES CONTRATADOS

SEÑALES DE VIDEO



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 período 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!**