



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL PREPAGO



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 acceso a Internet móvil prepago (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 del domicilio: _____

3) SERVICIO CONTRATADO

Código de cliente: _____

Nombre del Plan tarifario: _____

Nombre de la Promoción: _____

Nuevo servicio **Migración**

4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?

Velocidad del Internet móvil:
La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajada (Descarga) Mbp/s		Subida (Carga) Mbp/s	
	Máxima	Mínima	Máxima	Mínima
4.5G	10	4	2	1

5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?

Bono válido por __ días:

Datos Móviles

6) PRECIOS A LOS QUE SE CONSUME TU SALDO SIN PAQUETES NI BONOS LIBRES

Todos los precios incluyen IGV.

7) RECARGAS Y SALDO

- **Tu recarga** te permite tener activa tu línea móvil y poder hacer uso del servicio.
- **Si no se consumió todo el saldo de tu recarga**, en la siguiente recarga podrás usar ese saldo no utilizado. Cuentas con 210 días para recuperar el saldo no utilizado.
- **Puedes consultar tu saldo y la vigencia de la recarga** a través de los canales de atención de la empresa y marcando desde tu línea móvil al número *777 .

8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- 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.
- **El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa** (<http://cobertura.claro.com.pe/>). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.
- Eres responsable por el uso de tu servicio móvil contratado. **No puedes comercializar, 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.



9) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa sólo podrá modificar este contrato por:
 - a) Aumento o reducción de las tarifas;
 - b) Aumento de beneficios como incremento de datos, velocidad y/u otros.



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) BAJA POR FALTA DE RECARGA

Luego de 7 meses sin haber realizado una recarga, tu servicio podrá ser cancelado.

La empresa te comunicará sobre la baja del servicio, 15 días previos a dicha cancelación o al plazo máximo para recuperar el saldo no utilizado de tu recarga (210 días)



12) BLOQUEO DE PÁGINAS WEB

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


Sí No

Gratis o Tarifa adicional: S/

Ver la Política de Uso de Internet en:
<https://cl4.ro/internetuso>



13) 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	 -



14) 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.



15) 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 adjunta forma parte del contrato.



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Hugo Gonzales Lozano
Representante Legal

Fecha:
(dd/mm/aaaa)

Firma de EL CLIENTE

NOMBRE DE CLIENTE

DNI :

Hora:
(hh/mm/ss)

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!**