



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO 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 público 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:

Dirección del domicilio:

**3) SERVICIO CONTRATADO**

N° telefónico:

Nombre del Plan tarifario:

Nombre de la Promoción:

Nueva línea  Migración  Portabilidad

**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 garantizada	Máxima	Mínima garantizada
5G	12	4.8	2	1
4.5G	10	4	2	1
4G	5	2	1	0.4
3G	1	0.4	0.2	0.08
2G	0.06	0.024	0.012	0.0048

**5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?**



VOZ



Datos Móviles



Móviles

Para más información ver:

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

Zona	Tarifa
01. Minutos Nacionales	S/. 0.490
02. Minuto: Fijos/ Móviles a Perú y país de Cobertura Internacional en el que te encuentres	S/. 0.490
03. Minutos entrantes estando en Cobertura Internacional: Fijos y Móviles	S/. 0.490
04. Video Llamada	S/. 1.368
05. LDI Premium 1	S/. 1.983
06. LDI Premium 2	S/. 2.776
07. LDI América Sur	S/. 1.983
08. LDI Europa	S/. 3.966
09. LDI Resto Mundo	S/. 3.966
10. Otros LDI1	S/. 6.941
11. Otros LDI2	S/. 13.882
12. SMS Nacional	S/. 0.100
13. SMS Internacional	S/. 0.240
14. MMS	S/. 0.740
15. Tarifa de 20MB	S/. 1.000
16. On Net Móvil (con desvío de llamada)	S/. 1.368
17. On Net Fijo (con desvío de llamada)	S/. 1.980
18. Off Net Fijo (con desvío de llamada)	S/. 1.980
19. Off Net Móvil (con desvío de llamada)	S/. 2.280

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) DERECHOS Y OBLIGACIONES

- En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web ([www.claro.com.pe/legal-y-regulatorio](http://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 minutos, mensajes de texto, 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

Gratuito  o Tarifa adicional: **S/**

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

## 13) COMUNÍCATSE CON LA EMPRESA

Canal telefónico	123 desde cualquier teléfono de la empresa y 080000123 desde cualquier otro operador
Página web	<a href="https://www.claro.com.pe/">https://www.claro.com.pe/</a>
Centros de atención	<a href="http://cobertura.claro.com.pe/centros-de-atencion.php">http://cobertura.claro.com.pe/centros-de-atencion.php</a>
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

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](http://www.osiptel.gob.pe)  
donde encontrarás  
los números  
telefónicos y correos  
de nuestras sedes



FonoAyuda  
**1844**



[usuarios@osiptel.gob.pe](mailto:usuarios@osiptel.gob.pe)

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