



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO MÓVIL CONTROL O 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 público móvil (el servicio) en la modalidad:

Control **Postpago**

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: c18670@claro.com.pe

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?

Renta fija mensual: **S/**

El pago se realiza por:

Mes vencido **Adelantado**

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

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: **__ de cada mes**

Último día de pago: **__ de cada mes**

Todos los precios incluyen IGV

5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?



VOZ



DATOS MÓVILES



SMS

• Condiciones y Restricciones del Plan

Beneficio Cobertura Internacional

Puedes utilizar hasta , y

• 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

6) 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.

• **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 mensual 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, podrías pagar intereses y **tu servicio será suspendido,** en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.



7) 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.
- **El servicio se presta dentro del área de cobertura de la empresa** (Ver: <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. **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



8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

- La empresa **sólo podrá modificar este contrato por: a)** Aumento o reducción de las tarifas y **b)** Aumento de beneficios como incremento de minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros.
- **Previo al aumento de tarifas**, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).



9) 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.



10) 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>



11) COMUNÍCATE CON LA EMPRESA

Canal telefónico	123 desde cualquier teléfono de la empresa y 080000123 desde 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 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!**