



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL FRACCIONAMIENTO DE DEUDAS

América Móvil Perú S.A.C. (CLARO) ha habilitado un programa de fraccionamiento para aquellos clientes que durante el Estado de Emergencia Nacional no hayan podido pagar los recibos de servicios emitidos en el mes de marzo de 2020 o comprendan algún consumo realizado durante el periodo de vigencia del Estado de Emergencia Nacional; por ello y de manera excepcional, ofrece opciones de fraccionamiento para ponerse al día en sus pagos.

1. Clientes que pueden acceder al fraccionamiento

- Personas naturales o personas con RUC 10
- Quienes por algún servicio postpago residencial móvil o fijo tengan una deuda vencida de pago desde S/ 30 hasta S/ 200, bajo las condiciones expuestas en el numeral 2.
- Quienes no hayan tenido suspensión de servicio por morosidad dentro de los tres (3) meses previos al inicio del Estado de Emergencia Nacional.

2. Características del fraccionamiento y medios de acceso

El Cliente que cumpla las condiciones de acceso detalladas en el numeral anterior podrá accederse a un fraccionamiento de la deuda vencida conforme a los siguientes rangos:

RANGO DE DEUDA VENCIDA	OPCIONES DE FRACCIONAMIENTO			
	3 CUOTAS	6 CUOTAS	9 CUOTAS	12 CUOTAS
Entre S/ 30 y S/ 100	X	X		
Mayor de S/ 100 hasta S/ 200	X	X	X	X

Las cuotas tendrán periodicidad mensual, serán iguales y no comprenderán intereses, cargos por reconexión ni ningún otro concepto adicional.

Para acceder al Fraccionamiento, el Cliente deberá solicitarlo, inicialmente, a través de nuestra página web www.claro.com.pe y, desde que Claro lo comunique, sólo a través del App Mi Claro. Se mostrará la opción de fraccionamiento con el número de cuotas elegible. Las solicitudes de fraccionamiento de Clientes serán atendidas dentro del día hábil siguiente de haber sido presentadas. Aquellas solicitudes que no cumplan con las condiciones de acceso señaladas y/o no se ajusten a los rangos indicados, serán rechazadas dentro del mismo plazo.

Culminado el Estado de Emergencia Nacional Claro comunicará los canales de atención que correspondan a las solicitudes de fraccionamiento.

3. Condiciones del fraccionamiento

- El fraccionamiento implica el reconocimiento de la deuda y su compromiso de pago.
- Al elegir la opción de fraccionamiento el Cliente deberá aceptar estos términos y condiciones. La aceptación de estos Términos y Condiciones es condición previa para acceder al fraccionamiento elegido. Una vez aceptados, serán remitidos al Cliente por correo electrónico junto con el cronograma de pago respectivo. La fecha de vencimiento de la primera cuota será dentro de los cinco (5) días de haber sido aprobada la solicitud de fraccionamiento.
- El fraccionamiento incluye todos los conceptos facturados en el recibo.
- Las cuotas del fraccionamiento elegido estarán disponibles para ser pagados en adición al recibo regular del servicio fijo y/o móvil.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL FRACCIONAMIENTOS DE DEUDAS Y EL SERVICIO DE EMERGENCIA



- El Cliente podrá realizar el pago adelantado de cuotas pendientes en cualquier momento. Todo pago que exceda la cuota mensual, será considerado un prepago e imputado al pago de la/s cuota/s inmediatamente siguientes, sin alterar el cronograma.
- Cualquier solicitud de portabilidad presentada por el Cliente determinará automáticamente la terminación del fraccionamiento otorgado y el vencimiento de todas las cuotas en la fecha de vencimiento del recibo fraccionado, por tanto, dicha solicitud de portabilidad será rechazada hasta el pago íntegro de la deuda vencida.
- Si durante el Estado de Emergencia Nacional el Cliente no cumpliera con pagar una o más cuotas del fraccionamiento, Claro podrá (i) dar por vencidas todas las cuotas y exigir su pago inmediato incluyéndolas en el siguiente recibo telefónico; y/o, (ii) colocar al Cliente en el estado de “**Servicio de Emergencia**” (ver los términos y condiciones aplicables que se detallan líneas abajo).
- Si terminado el Estado de Emergencia Nacional el Cliente no cumpliera con pagar una o más cuotas del fraccionamiento, Claro podrá (i) dar por vencidas todas las cuotas e incluirlas en el siguiente recibo telefónico; y/o, (ii) suspender el servicio conforme a las Condiciones de Uso vigentes.

4. Vigencia

Cualquiera de las opciones de fraccionamiento podrá ser solicitada por el Cliente por una única vez desde el 16 de abril hasta 15 días calendario de vencido el último recibo que incluya consumos efectuados durante el Estado de Emergencia Nacional.

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO DE EMERGENCIA

SERVICIO DE EMERGENCIA

América Móvil Perú S.A.C. (Claro) ha habilitado un estado excepcional denominado “**Servicio de Emergencia**” que permite que los usuarios (el Cliente), que hoy no cuentan con las posibilidades de pagar alguno de los servicios contratados, puedan mantenerse comunicados a pesar de su deuda. Este “Servicio de Emergencia” reemplaza temporalmente el “estado de suspensión” que correspondería regularmente ante la falta de pago oportuno y será de aplicación luego de dos (2) días hábiles de haber sido comunicado al Cliente bajo las siguientes condiciones:

- **Para servicios móviles** → incluye 2 GB¹, 600 minutos en llamadas nacionales² y SMS ilimitado³ a cambio de una contraprestación mensual reducida de S/ 19.90. El contenido no es acumulable, puede ser usado solo en territorio nacional y durante su vigencia no permitirá el uso de bonos o beneficios promocionales, ni la generación de consumos adicionales ni la activación de recargas, ni el acceso al servicio de Llamadas por Cobrar o Transferencia de Saldo.

¹ La velocidad de navegación (a través del APN claro.pe) dependerá de la zona de cobertura en la cual se encuentre el cliente, conforme se detalla a continuación:

Tecnología	Velocidad de Bajada (Descarga)		Velocidad de Subida (Carga)	
	Máxima (Mbps)	Mínima garantizada (Mbps)	Máxima (Mbps)	Mínima garantizada (Mbps)
3G, 4G y 4.5G*	0.640	0.256	0.256	0.1024
2G	0.06	0.024	0.012	0.0048

² No son válidos para destinos rurales, satelitales y Premium.

³ No son válidos para destinos rurales, satelitales y Premium.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL FRACCIONAMIENTOS DE DEUDAS Y EL SERVICIO DE EMERGENCIA



- **Para servicios fijos** → incluye 2 Mbps⁴ en internet, TV con canales nacionales⁵ y 100 minutos nacionales y minutos ilimitados a fijos y móviles de Claro Perú a cambio de una contraprestación mensual reducida que se detalla en el cuadro siguiente. El contenido no es acumulable y durante su vigencia no permitirá la contratación de servicios adicionales ni el acceso a la Revista 15 Minutos ni el uso de bonos o beneficios promocionales.

Servicios	Contraprestación Reducida
1 Play internet (2Mbps) / Canales nacionales	S/ 39.00
2 Play (Internet + TV ó Internet + Telefonía 100)	S/ 49.00
3 Play (Internet + TV + Telefonía 100)	S/ 59.00

Dado el carácter temporal y excepcional del “Servicio de Emergencia” se mantendrá únicamente hasta la terminación del Estado de Emergencia Nacional, luego de lo cual el Cliente que mantuviera deuda pendiente pasará al “estado de suspensión” regular. El pago total de la deuda restituirá las prestaciones y cargo fijo mensual del plan contratado por el Cliente, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haber sido efectuado.

⁴ La velocidad del servicio de internet fijo se detalla a continuación:

Bajada Máxima (Descarga)	Subida Máxima (Carga)
2 Mbps	0.5 Mbps

⁵ La grilla de Canales Nacionales comprende las señales de: Latina, America Television, Panamericana, ATV, TV Peru, TV Peru HD, Claro sports, Exitosa, Willax, Global, Capital TV, UCI HD, ALACOCINA TV, Canal del congreso y Canal J.