



**TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL SERVICIO DE APOYO CLARO**

A partir del 1 de julio las operadoras han quedado habilitadas para suspender los servicios de sus clientes por falta de pago. Sin embargo, conscientes de la importancia que tendrán las necesidades de comunicación de nuestros clientes en esta nueva etapa de reactivación económica, CLARO ha decidido continuar apoyándolos mediante el “Servicio de Apoyo Claro” que permitirá a los clientes mantener habilitadas algunas opciones de comunicación de emergencia así como el acceso a la plataformas de “Aprendo en Casa” y “Subsidio Monetario”.

El “**Servicio de Apoyo Claro**” es un estado excepcional que, hasta el 30 de setiembre de 2020, **reemplazará temporalmente al “estado de suspensión regular”** que correspondería ante la falta de pago oportuno según las Condiciones de Uso vigentes.

El “**Servicio de Apoyo Claro**” será válido para clientes personas naturales o personas con RUC 10. En tanto este estado reemplaza temporalmente el estado de suspensión regular y **no tiene costo alguno para el cliente**, será aplicado **automáticamente** a los clientes indicados que, a partir del próximo 1 de julio, hubiera correspondido suspenderles el servicio por falta de pago.

**Condiciones del Servicio de Apoyo Claro:**

- Para servicios móviles incluye →

CONTENIDO	CANTIDAD
Internet	500 MB <sup>1</sup>
Llamadas salientes	300 minutos
Llamadas entrantes	Ilimitadas
Llamadas salientes a números de emergencia (servicios especiales básicos) incluyendo defensa civil.	Ilimitadas
SMS	500
Acceso gratuito a la web “Aprendo en casa” <sup>2</sup>	Ilimitado
Acceso gratuito a la web “Subsidio Monetario” <sup>3</sup>	Ilimitado

<sup>1</sup> 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

\* A efectos de acceder a la tecnología 4.5G, el cliente debe contar con un equipo móvil que cuente con el hardware y software actualizado y compatible con la red 4.5G de CLARO, así como un SIMCARD 4G LTE.

<sup>2</sup> aprendoencasa.pe (<http://www.aprendoencasa.pe>, <http://aprendoencasa.pe>, <http://static.aprendoencasa.pe>, <http://web.aprendoencasa.pe>, <http://api.aprendoencasa.pe>, <http://resources.aprendoencasa.pe>, <http://comunicado.perueduca.pe/>, <https://campusvirtual.perueduca.pe>, <http://www.perueduca.pe/>, <http://www.perueduca.pe/recursosedu/>, <http://directivos.minedu.gob.pe/>). No comprende links ni vídeos alojados en otros servidores cuyo acceso descontará de los megas incluidos en el Servicio de Apoyo Claro para servicios móviles.

<sup>3</sup> bono.yomequedoencasa.pe/web (<https://bono.yomequedoencasa.pe/WEB>, <https://bono.yomequedoencasa.pe> y <https://bono2.yomequedoencasa.pe>). No comprende links ni vídeos alojados en otros servidores cuyo acceso descontará de los megas incluidos en el Servicio de Apoyo Claro para servicios móviles.



- Los SMS incluidos no son válidos para destinos internacionales, rurales, satelitales ni Premium. NO podrán ser utilizados para el envío masivo de mensajes publicitarios, cobranzas, alertas informativas y/o cualquier otro de naturaleza similar que no sea para uso personal del titular.
- Durante la vigencia de este “**Servicio de Apoyo Claro**” el Cliente no podrá acceder al servicio de Llamadas por Cobrar o Transferencia de Saldo.
- Las llamadas incluidas no son válidas para destinos internacionales, rurales, satelitales ni Premium.
- Las llamadas y SMS no aplican para planes Banda Ancha Móvil.

- Para servicios fijos inalámbricos →

CONTENIDO	CANTIDAD MENSUAL
Internet	25GB
Velocidad de descarga	1Mbps
Velocidad de subida	256Kbps
Número de dispositivos conectados en simultáneo	1
Acceso gratuito a la web “Aprendo en casa” <sup>4</sup>	Ilimitado
Acceso gratuito a la web “Subsidio Monetario” <sup>5</sup>	Ilimitado

- Alcanzados los 25GB de consumo durante el ciclo de facturación, el Cliente mantendrá únicamente la posibilidad de acceso a la web de “Aprendo en Casa” y “Subsidio Monetario” pudiendo navegar a una velocidad máxima de bajada de 0.640 Mbps y a una velocidad máxima de subida de 0.256 Mbps.

- Para servicios fijos →

Según el servicio contratado (1Play, 2Play o 3Play) el “**Servicio de Apoyo Claro**” incluirá el siguiente contenido:

INTERNET	
Internet	25GB
Velocidad de descarga	1Mbps
Velocidad de subida	256Kbps
Número de dispositivos conectados en simultáneo	1
Acceso gratuito a la web “Aprendo en casa” <sup>6</sup>	Ilimitado
Acceso gratuito a la web “Subsidio Monetario” <sup>7</sup>	Ilimitado

<sup>4</sup> [www.aprendoencasa.pe](http://www.aprendoencasa.pe) (<http://www.aprendoencasa.pe>, <http://aprendoencasa.pe>, <http://static.aprendoencasa.pe>, <http://web.aprendoencasa.pe>, <http://api.aprendoencasa.pe>, <http://resources.aprendoencasa.pe>, <http://comunicado.perueduca.pe/>, <https://campusvirtual.perueduca.pe>, <http://www.perueduca.pe/>, <http://www.perueduca.pe/recursosedu/>, <http://directivos.minedu.gob.pe/>). No comprende links alojados en otros servidores.

<sup>5</sup> [bono.yomequedoencasa.pe/web](https://bono.yomequedoencasa.pe/web) (<https://bono.yomequedoencasa.pe/WEB>, <https://bono.yomequedoencasa.pe> y <https://bono2.yomequedoencasa.pe>). No comprende links alojados en otros servidores.

<sup>6</sup> [bono.yomequedoencasa.pe/web](https://bono.yomequedoencasa.pe/web) (<https://bono.yomequedoencasa.pe/WEB>, <https://bono.yomequedoencasa.pe> y <https://bono2.yomequedoencasa.pe>). No comprende links alojados en otros servidores.

<sup>7</sup> [bono.yomequedoencasa.pe/web](https://bono.yomequedoencasa.pe/web) (<https://bono.yomequedoencasa.pe/WEB>, <https://bono.yomequedoencasa.pe> y <https://bono2.yomequedoencasa.pe>). No comprende links alojados en otros servidores.



- Alcanzados los 25GB de consumo durante el ciclo de facturación, el Cliente mantendrá únicamente la posibilidad de acceso a la web de “Aprendo en Casa” y “Subsidio Monetario” pudiendo navegar a una velocidad máxima de bajada de 0.640 Mbps y a una velocidad máxima de subida de 0.256 Mbps.

TELEFONÍA FIJA	
Llamadas salientes	50 minutos nacionales
Llamadas entrantes	Ilimitadas
Llamadas a números de emergencia (servicios especiales básicos) incluyendo defensa civil.	Ilimitadas

- Las llamadas incluidas no son válidas para destinos internacionales, rurales, satelitales ni Premium.

TELEVISIÓN POR CABLE O SATELITAL	
Canales	TV Perú (Canal 7)

**Condiciones finales aplicables a todos los servicios:**

- El contenido será habilitado en reemplazo del estado de suspensión regular y podrá ser utilizado hasta el fin del ciclo de facturación respectivo, siendo restituido al inicio del siguiente ciclo bajo las mismas condiciones, en tanto se mantengan las causales de suspensión.
- El contenido no es acumulable y puede ser usado solo en territorio nacional para uso personal.
- Durante la vigencia del “Servicio de Apoyo Claro” no se permitirá la contratación de servicios adicionales, ni el uso de bonos o beneficios promocionales previos.
- Dado que este “Servicio de Apoyo Claro” reemplaza temporalmente el “estado de suspensión regular”, si el Cliente cuenta con servicios adicionales o acuerdo de equipo en cuotas, éstas se seguirán facturando y cobrando con normalidad.
- El pago total de la deuda y/o el acceso a una opción de fraccionamiento, si es que continuará vigente, restituirá las prestaciones y cargo fijo mensual del plan contratado por el Cliente, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes de haber sido efectuado. Dado el carácter temporal y excepcional del “**Servicio de Apoyo Claro**” **se mantendrá únicamente hasta el 30 de setiembre de 2020**, luego de lo cual el Cliente que mantuviera deuda pendiente pasará al “estado de suspensión” regular bajo las reglas que contemplan las Condiciones de Uso vigentes.