



# ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2PLAY 1Mb - INALÁMBRICO

Apellidos		Nombres	
DNI/CE/RUC/PASAPORTE N°		Fecha Nac.	
Razón Social		RUC N°	
Representante Legal			
DNI/CE/RUC/PASAPORTE N°		E-mail	
Teléf. Fijo		Teléf. Celular	
Dirección domiciliaria de Facturación			
Distrito		Provincia	Departamento
Dirección Electrónica		Centro Poblado	
Dirección de Instalación			
Distrito		Provincia	Departamento
Referencia de Ubicación		Plano	

Nombre del Vendedor		PUNTO	
CAC		OTROS	
DAC		N° de Proyecto	
CADENA		Código de Cliente	

## SERVICIO ADICIONAL:

¿Desea o no filtros para el bloqueo de páginas de contenido pornográfico o violento según la Ley N° 30254?

Si deseo ( ) No deseo ( )

Revise información al final del contrato.

Conste por el presente documento, el Acuerdo para la Prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones 2Play 1Mb - Inalámbrico; en adelante EL SERVICIO, que celebran América Móvil Perú S.A.C., con RUC N° 20467534026, domiciliada en Av. Nicolás Arriola N° 480, Lima 13, (CLARO); y "EL CLIENTE", cuyos datos constan en el presente documento, EL ACUERDO; en los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERA:** Es objeto de EL ACUERDO la prestación del servicio "2PLAY - 1 Mb", compuesto por los servicios de Acceso a Internet LTE – TDD y Telefonía Fija Inalámbrica LTE – TDD. EL SERVICIO será brindado a través de medios inalámbricos, contratados por EL CLIENTE, con arreglo a las concesiones otorgadas por el Estado Peruano. La cobertura de EL SERVICIO está sujeta a facilidades técnicas existentes.

## SEGUNDA: CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO.-

- CLARO pone en conocimiento del CLIENTE que, dada la naturaleza del servicio, pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder al mismo por (i) razones climáticas, geográficas, falta de facilidades técnicas o por causas ajenas al control de CLARO, (ii) interferencias externas o limitaciones propias del espectro radioeléctrico o de las tecnologías inalámbricas; o existir zonas con señal débil o nula tales como sótanos, pisos altos, espacios rodeados de estructuras densas, entre otros.
- EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente EL SERVICIO, conforme al uso para el cual fue contratado, así como a no realizar una utilización indebida o fraudulenta del mismo como por ejemplo: (i) illegal landing, call back, by pass, arbitraje, local breakout, entre otros, (ii) la comercialización de tráfico; (iii) la reventa y/o desnaturalización del uso personal de EL SERVICIO, (iv) el uso de las líneas contratadas para el desvío y/o terminación de tráfico en la red de CLARO. De darse el caso, CLARO podrá optar por suspender EL SERVICIO o dar por terminado EL ACUERDO, siguiendo el procedimiento por uso indebido del servicio aprobado por el OSIPTEL.
- CLARO quedará exenta de cualquier responsabilidad en caso EL CLIENTE transmita información prohibida por Ley, contraria al orden público, la moral o las buenas costumbres, o que atente contra derechos de terceros. Asimismo, EL CLIENTE toma conocimiento que la Política de Uso Apropriado del Internet se encuentra disponible en el portal web: <http://www.claro.com.pe/portal/recursos/pe/pdf/PoliticaparaelusodelInternet.pdf>.
- Es responsabilidad de EL CLIENTE (i) acondicionar el lugar de instalación de los equipos requeridos para la prestación de LOS SERVICIOS; (ii) obtener los permisos internos necesarios para la instalación por parte de CLARO de los elementos internos (antena y cable); (iii) no realizar trabajos, cambios, reubicaciones o actos de disposición respecto de los bienes y/o infraestructura de propiedad de CLARO, respondiendo por todos los costos de reposición o reparación en caso de incumplimiento.
- CLARO no es responsable por (i) las fallas en EL SERVICIO que sean originadas en los dispositivos de propiedad del CLIENTE, salvo aquellos casos en los que CLARO es el propietario del dispositivo y EL CLIENTE actuó con la diligencia debida en su custodia y mantenimiento; (ii) las averías y/o deficiencias en LOS SERVICIOS que puedan derivarse de la manipulación por parte de EL CLIENTE o terceros no autorizados a los equipos de EL CLIENTE o de CLARO; (iii) la imposibilidad de EL CLIENTE de utilizar

LOS SERVICIOS contratados con CLARO a causa de cortes o interrupciones en el suministro de energía eléctrica o cuando los equipos requeridos para la prestación de LOS SERVICIOS sufran cualquier falla o presenten un desperfecto por cualquier acción u omisión no atribuible a CLARO, siempre que dichos equipos no hayan sido proporcionados por ella.

6. Los equipos requeridos para la prestación de EL SERVICIO, siempre que éstos formen parte de la red pública como “ODU CPE (antena), IDU CPE (router), ESTACION BASE (Interfaz aire) y el CORE (red de CLARO)”, son de responsabilidad de CLARO. Las fallas de los equipos requeridos para la prestación de EL SERVICIO que no forman parte de la red pública ((teléfono de propiedad DEL CLIENTE, PC, etc.), no se considerarán como una falla en la prestación de EL SERVICIO.
7. CLARO entregará a EL CLIENTE, en calidad de COMODATO, los equipos necesarios para la prestación de EL SERVICIO contratado los cuales se detallan en el Anexo del presente Acuerdo.
8. **Son condiciones específicas del servicio de acceso a Internet LTE TDD, las siguientes:**
  - a. Dadas las características propias del servicio de acceso a Internet, CLARO pone en conocimiento del CLIENTE que la calidad y/o la velocidad de transmisión contratada depende de, entre otros, (i) el uso que se haga del servicio, (ii) el uso excesivo de aplicaciones “peer to peer” (punto a punto) o similares; así como, de (iii) las características técnicas de las PC o dispositivos conectados y/o (iv) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet.
  - b. CLARO no se hará responsable, por (i) el desempeño o performance de los sistemas de información implementados por EL CLIENTE; (ii) el deterioro, pérdida o destrucción de información, sea total o parcial, o posibles daños a los sistemas de EL CLIENTE, siempre que no sea atribuible a CLARO; o (iii) los actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE (hackers, virus y/o similares), (iv) la información transmitida por cualquier causa ajena de la voluntad del CLIENTE o ajena a la actuación de CLARO, (v) el mal funcionamiento de las páginas web de Internet no administradas por CLARO, (vi) el mal funcionamiento de los servidores o páginas web de internet administradas por CLARO, siempre que dicha falla sea atribuible al CLIENTE; y/o (vii) si EL CLIENTE alojara información o servicios de terceros, CLARO no será responsable por las posibles infracciones de la información o servicios de dichos terceros.
  - c. CLARO asignará a EL CLIENTE una (01) dirección IP la cual será configurada en el router entregado por CLARO. Las computadoras que se conecten a dicho router recibirán direcciones IP del tipo privadas.
  - d. EL CLIENTE, previa coordinación con CLARO determinará la fecha de instalación, y permitirá el libre acceso al domicilio de instalación a los trabajadores o contratistas de CLARO, para la instalación de la infraestructura necesaria para la prestación de EL SERVICIO, o cuando se trate de inspección, reparación, mantenimiento o retiro de las instalaciones, infraestructura o equipos de propiedad de CLARO, previa presentación de la identificación vigente y la orden de trabajo. CLARO no será responsable en caso EL CLIENTE niegue el acceso al domicilio de instalación, y este sea necesario para garantizar la adecuada prestación de EL SERVICIO.
9. El plazo de instalación de EL SERVICIO será de quince (15) días a partir del día siguiente a la fecha de suscripción de EL ACUERDO, siempre que: (i) existan las facilidades técnicas y/o de instalación requeridas por CLARO; (ii) EL CLIENTE colabore con el acceso al inmueble y preste las facilidades requeridas por CLARO para que se lleve a cabo la instalación, previa coordinación con CLARO. El cómputo de este plazo se reiniciará si EL CLIENTE no permite la instalación o si EL CLIENTE o la persona encargada por éste, no se encuentra en el lugar de instalación en el momento que CLARO se apersona para tal efecto, siempre que CLARO cuente con los sustentos respectivos.

### 10. Servicio de Telefonía Fija Inalámbrica LTE - TDD:

- a. CLARO podrá suministrar, planes de consumo controlado, mediante los cuales se establecerán límites de consumo y/o restricciones. Las partes convienen expresamente que en caso dichos planes contengan un sistema de control para el acceso a la larga distancia, EL CLIENTE podrá en cualquier momento, preseleccionar a terceros operadores, en cuyo caso, ha sido informado que los minutos multidestinos de su plan contratado podrán ser utilizados en su integridad para el consumo de llamadas locales.
- b. Para el caso de llamadas de larga distancia internacional, CLARO realiza agrupaciones o zonas de países de destino. Estos países pueden cambiar de zona o grupo. En tal caso, dicha modificación no afectará las condiciones del plan originalmente contratado, cuando en éste se incluya como parte del mismo, el servicio de larga distancia internacional.

### TERCERA: PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO DE EL/LOS SERVICIO/S.-

1. A la contratación del servicio CLARO asignará a EL CLIENTE un ciclo de facturación. En cada ciclo de facturación, CLARO emitirá un recibo de servicios, el cual incluirá el consumo de los servicios prestados por mes vencido; a excepción de todos los conceptos que se consideren como cargos fijos, los cuales se facturan por adelantado.
2. EL CLIENTE se obliga al pago puntual por todos los servicios prestados, en la forma, modo y plazo establecidos por CLARO, que brindará un periodo de gracia de 8 días a partir del vencimiento del recibo de servicios. Sin perjuicio de la obligación de CLARO de remitir el recibo de servicios, la alegación de EL CLIENTE se no haberlo recibido, no lo exime de su responsabilidad del pago puntual de EL SERVICIO. El

## ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2PLAY 1Mb - INALÁMBRICO”

retraso en el pago del recibo de servicios, determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna, hasta la fecha efectiva de pago.

3. Si ELCLIENTE contrata el servicio de Telefonía Fija de manera empaquetada y no realiza el pago del recibo dentro de los quince (15) días hábiles, posteriores a la fecha de vencimiento del recibo, CLARO podrá suspender EL SERVICIO contratado, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.
4. Si ELCLIENTE contrata un servicio empaquetado que contenga el servicio de Telefonía fija, cuenta con un plazo de 15 días hábiles para realizar el pago del mismo para que no se dé inicio al proceso de suspensión del servicio, de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.
5. En el primer recibo, CLARO incluirá adicionalmente la retribución proporcional correspondiente al periodo comprendido entre la fecha de activación efectiva de EL SERVICIO y el día anterior al inicio del correspondiente ciclo de facturación.
6. Si por causa del retiro de circulación de ciertas monedas por disposición del Banco Central de Reserva – BCR, no es posible realizar el pago/cobro en efectivo del integro de la contraprestación correspondiente, el saldo será registrado como un monto pendiente de pago; manteniendo este saldo dicha condición hasta que EL CLIENTE realice su cancelación efectiva.

**CUARTA: VIGENCIA DE EL ACUERDO.-** El plazo del ACUERDO será indeterminado, salvo que EL CLIENTE hubiera optado por contratar a plazo forzoso, el cual quedará establecido en el presente ACUERDO. Asimismo, si EL CLIENTE opta por el plazo forzoso y EL ACUERDO terminara antes del vencimiento del mismo por causa imputable al CLIENTE, conllevará a incurrir en penalidades, las cuales se detallan con precisión en EL ACUERDO.

**QUINTA: TERMINACIÓN.-** El presente ACUERDO se resolverá en los siguientes casos:

- a. A solicitud de EL CLIENTE.
- b. En el caso que EL CLIENTE no brinde las facilidades requeridas por CLARO para la instalación de EL SERVICIO, circunstancia debidamente comprobada.
- c. Las partes podrán resolver EL ACUERDO en caso no existan cobertura y/o facilidades técnicas para la instalación de EL SERVICIO en la zona donde se encuentre ubicado el domicilio de EL CLIENTE.
- d. En caso EL CLIENTE entregue información falsa; y, que a solicitud de CLARO no la subsane.
- e. En los casos contemplados en la normativa legal vigente.

**SEXTA: ENTREGA DE INFORMACIÓN.-**

EL CLIENTE debe proporcionar información cierta y fijar un domicilio en el que se tenga por válidamente recibida la documentación relativa a EL ACUERDO. EL CLIENTE autoriza a CLARO a reportar a las centrales de riesgo la información relacionada con su omisión de pagos. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (datos personales, domicilio, centro de trabajo, referencias personales y otros) podrá ser verificada dentro del primer mes de activado EL SERVICIO. En caso alguna sea falsa, CLARO suspenderá el tráfico saliente hasta que EL CLIENTE subsane o presente nueva información que sea validada satisfactoriamente.

**SEPTIMA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con la Ley N° 29733, de Protección de Datos Personales, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, los datos personales que usted provee al momento de la contratación de EL SERVICIO serán utilizados y tratados para la ejecución de la relación contractual. Asimismo, usted podrá ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales por medio de nuestros canales de atención.

**OCTAVA: MI-CLARO**

EL CLIENTE en su calidad de abonado podrá registrarse en el canal de autoatención Mi Claro [www.miclaro.com.pe](http://www.miclaro.com.pe), para lo cual CLARO podrá enviarle al correo electrónico proporcionado en el marco del presente Acuerdo un enlace y/o acceso temporal para la creación de su contraseña y gestión de la misma. La contraseña que puede crear EL CLIENTE es única e intransferible por lo que su generación y uso son de su exclusiva responsabilidad.

**NOVENA: CESIÓN.-** CLARO podrá ceder total o parcialmente su posición en EL ACUERDO. Asimismo, EL CLIENTE podrá ceder su posición en el presente ACUERDO previa autorización expresa de CLARO, sujetándose en ambos casos a lo previsto en la normativa vigente.

**DÉCIMA: DOMICILIO Y COMPETENCIA.-**

Las partes señalan como sus domicilios los consignados en el ACUERDO. Las partes se someten a la competencia de los Tribunales del distrito judicial de la ciudad de Lima sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios. En caso de variación del domicilio EL CLIENTE está obligado a informarlo por escrito a CLARO con una anticipación mínima de treinta (30) días, en nuestros centros de atención.

**DÉCIMA PRIMERA: INFORMACIÓN PROPORCIONADA.-**

EL CLIENTE ha sido informado que, mediante su firma en la parte final del presente ACUERDO, acepta cada una de las disposiciones establecidas en las cláusulas del presente documento. También acepta haber recibido un original del presente ACUERDO que es firmado en señal de aceptación. Asimismo, EL CLIENTE ha sido

## ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2PLAY 1Mb - INALÁMBRICO”

informado respecto a la existencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios; y, la Ley de Protección de Datos Personales, las cuales se encuentran publicadas en [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) (Sección Legal y Regulatorio – Información a Abonados y Usuarios) y que son aplicables al presente ACUERDO.

### SERVICIO ADICIONAL:

Se informa a EL CLIENTE que, en cumplimiento de la Ley de Promoción para el Uso Seguro y Responsable de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones por Niños, Niñas y Adolescentes (Ley N° 30254) CLARO ofrece la posibilidad de establecer filtros para el bloqueo en dispositivos caseros o móviles de páginas de contenido pornográfico u otras de contenido violento, a fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes. La contratación de dicho servicio es potestativa.

### INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL Y/ PUBLICITARIO.-

Salvo que EL CLIENTE marque NO al final de la presente cláusula como manifestación de voluntad expresa para no recibir llamadas, mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de contenido publicitario que se refieran a servicios distintos al contratado en el marco de EL ACUERDO, EL CLIENTE autoriza a CLARO para que, durante la vigencia de EL ACUERDO, pueda llamar o enviar mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos, a cualquiera de las líneas telefónicas y/o correos electrónicos contratados o proporcionados por EL CLIENTE en el marco de EL ACUERDO, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de cualquier bien y/o servicio comercializado por CLARO. EL CLIENTE toma conocimiento que dicho tipo de comunicaciones será considerada información solicitada y no será considerada SPAM o información comercial no solicitada en los términos de la Ley N° 28493 y su reglamento. Asimismo, EL CLIENTE toma conocimiento que esta autorización prevalecerá sobre cualquier inscripción que haya hecho en el INDECOPI para no recibir contenidos publicitarios en el marco de la Ley N° 29571. No obstante ello, EL CLIENTE podrá dejar sin efecto esta autorización en cualquier momento, para lo cual deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de CLARO.

Deseo recibir.  No deseo recibir.

Fecha de suscripción de EL ACUERDO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_.

LA EMPRESA



Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre: Hugo Gonzalez Lozano  
Cargo: Director de Ventas y Distribución

EL CLIENTE

Firma: \_\_\_\_\_  
D.N.I. / C.E.: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_