

**ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)  
POSTPAGO MASIVO – BAM NAVEGA PLUS**

Código de Cliente

--

**DATOS TITULAR (Persona Natural)**

<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>	<b>Fecha de Nacimiento</b>
<b>Tipo de Documento: R.U.C. ___ D.N.I. ___ Otro: ___</b>		<b>Teléfono de Domicilio / Referencia</b>	
<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>		

**DATOS TITULAR (Persona Jurídica)**

<b>Razón Social</b>			<b>R.U.C.</b>
<b>Teléfono (s)</b>	<b>Fax</b>	<b>E-mail</b>	
<b>Representante Legal</b>	<b>Apellido Paterno</b>	<b>Apellido Materno</b>	<b>Nombres</b>
<b>Tipo de Documento: R.U.C. ___ D.N.I. ___ Otro: ___</b>		<b>Contacto</b>	<b>Cargo</b>
N°			

**REGISTRO DE DIRECCIONES**

<b>Dom. Legal</b>	<b>Av. Calle Jr.</b>	<b>N° /Piso</b>	<b>Referencia</b>	<b>Distrito</b>
<b>Provincia</b>			<b>Departamento</b>	<b>Código Postal</b>

**VALIDACIÓN DE COBERTURA**

N° Claro	Departamento	Provincia	Distrito	Centro Poblado de Uso Frecuente	Cobertura	
					SI	NO
					SI	NO
					SI	NO
					SI	NO

En aquellos casos en los cuales EL CLIENTE no cuente con Centro Poblado de Uso Frecuente o cuando la validación de cobertura bajo las definiciones establecidas en la resolución N° 135-2013-CD/OSIPTEL, resulte negativa, EL CLIENTE ha manifestado que reconoce que podrá cursar comunicaciones o navegar por internet en diversas zonas del país es las cuales CLARO tiene desplegada su infraestructura, razón por la cual procede a contratar el servicio.

**DATOS DE LA LÍNEA**

Claro	N° Claro	N° SIM Card	Plan / Servicio	Tipo Operación
1				
2				
3				

**DATOS DE EL/ LOS EQUIPOS**

Claro	Marca / Modelo	IMEI	Precio Prepago	Precio Venta	Plazo de Acuerdo de Equipos
1					
2					
3					

**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.

Datos de la Venta
Nombre/Código del Vendedor:
Punto de Venta:
Cód. Aprobación (SEC):
Importe:

**ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)  
POSTPAGO MASIVO – BAM NAVEGA PLUS**

Conste por el presente documento, el Acuerdo de Prestación del Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) que celebran por una parte 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, en los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERA:** Es objeto del presente ACUERDO la prestación del Servicio de Telefonía Móvil/Servicio de Comunicaciones Personales (PCS) por CLARO (servicios de voz, transmisión de datos e Internet, entre otros que permite la tecnología utilizada por CLARO), con arreglo a la(s) concesión(es) otorgada(s) por el Estado Peruano.

**SEGUNDA: CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-**

**1.** El servicio contratado mediante el presente Acuerdo incluye diversas facilidades cuyo uso dependerá del terminal con el que cuente EL CLIENTE. Los servicios de valor agregado y/o de transmisión de datos pueden permitir, de manera enunciativa más no limitativa, navegar por Internet o acceder a e-mail o a contenido multimedia, entre otros. Para su acceso y dependiendo del plan contratado, se deberá contar con terminales celulares idóneos y la tecnología apropiada y un plan tarifario que le brinde la posibilidad de acceso a los mismos.

**2.** Considerando la naturaleza móvil del servicio, pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder al mismo por (i) razones climáticas, geográficas, (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 o ascensores, pisos altos, espacios rodeados de estructuras densas, túneles, entre otros. Es por lo expuesto que la cobertura del servicio se garantiza en exteriores.

**3.** CLARO tiene la obligación de salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones, por lo que informa a EL CLIENTE que podrá monitorear la señal y el buen uso de la misma. Lo expuesto, en virtud a que es condición esencial para acceder o continuar con el uso del servicio, que no se comercialice ni se revenda el servicio contratado. En ese contexto, EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio conforme al uso para el cual fue contratado.

**4.** CLARO no garantiza la transmisión de datos e Internet por cualquiera de las tecnologías disponibles utilizando las aplicaciones cargadas en terminales celulares no homologados. CLARO no se responsabiliza por el mal funcionamiento de las páginas Web de Internet que no administra; ni por el mal funcionamiento de los servidores o páginas Web de Internet, administradas por CLARO, siempre que dicha falla sea atribuible al CLIENTE. Considerando que se hace uso del espectro radioeléctrico, la velocidad de transmisión está en función a la capacidad y sujeta a las contingencias y vulnerabilidad del mismo, así como a las contingencias de los proveedores y/o redes e Internet, y a la configuración y capacidad del equipo o terminal, debiendo CLARO actuar con la diligencia debida y de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

**5.** 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; así como por la pérdida de información o daños a los sistemas o terminal de EL CLIENTE por causa de virus provenientes de Internet o por actos de terceros o hackers que pudieran afectar los sistemas o el terminal.

**6.** 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: FACTURACIÓN Y PAGO.-**

**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. El 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 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 íntegro 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 DEL ACUERDO.-** El presente Acuerdo se pacta por tiempo indeterminado.

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

- a. A solicitud de EL CLIENTE.
- b. En caso EL CLIENTE entregue información falsa; y, que a solicitud de CLARO no la subsane; CLARO podrá dar por concluido el presente ACUERDO.
- c. En los casos contemplados en la normativa legal vigente.

**SEXTA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.-** CLARO podrá suspender el servicio cuando:

- a. Exista deuda exigible.
- b. EL CLIENTE haya consumido en el ciclo de facturación en curso, un valor igual o superior al doble del cargo fijo contratado. Cabe precisar que EL CLIENTE se obliga al pago de todos los consumos efectivamente realizados. En cualquier otro caso previsto en el presente Acuerdo y/o en la normativa vigente.

**SEPTIMA: 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

**ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)  
POSTPAGO MASIVO – BAM NAVEGA PLUS**

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.

**OCTAVA: 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.

**NOVENA: 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.

**DECIMA: CESIÓN.-** CLARO podrá ceder total o parcialmente su posición en el presente ACUERDO o de alguno de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo. Asimismo, EL CLIENTE podrá ceder su posición en el presente ACUERDO previa autorización expresa de CLARO; sujetándose en ambos casos a la legislación vigente.

**DÉCIMA PRIMERA: 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, de acuerdo al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto.

**DÉCIMA SEGUNDA: 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 y de las condiciones de garantía y servicio técnico de los equipos comercializados por CLARO que se incluyen en la miniguía. Asimismo, EL CLIENTE ha sido informado respecto a la existencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Reglamento de Reclamos 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.

**DESCRIPCIÓN DE LOS PLANES BAM NAVEGA PLUS:**

PLANES	Componentes del Plan		CARGO FIJO MENSUAL
	MB (1) INCLUIDOS	SMS (2) INCLUIDOS	
BAM NAVEGA PLUS 500 MB	512 MB	100 SMS	S/. 29.00
BAM NAVEGA PLUS 1 GB	1024 MB	100 SMS	S/. 45.00
BAM NAVEGA PLUS 2 GB	2048 MB	100 SMS	S/. 75.00
BAM NAVEGA PLUS 3 GB	3072 MB	100 SMS	S/. 95.00

(1) EL CLIENTE podrá navegar por internet utilizando los puntos de acceso – APN (Access Point Network) claro.pe o ba.amx; a una velocidad mínima garantizada, que dependerá de la tecnología, del área de cobertura, del SIM CARD y del equipo terminal que se encuentre utilizando, así como del plan tarifario que haya contratado. En todos los supuestos se contabilizarán los bytes transmitidos así como los recibidos. Los MB se tasan en KB. Equivalencias: 1 Gigabyte (GB) = 1024 Megabyte (MB); 1 Megabyte (MB) = 1024 Kilobyte (KB). Las zonas de cobertura para cada una de las tecnologías se encuentran detallada en [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe).

Tecnología	Velocidades	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA	Tecnología	MINIMA GARANTIZADA (40% de la Máxima)	VELOCIDAD MAXIMA
4G-LTE	dowlink	1.2 Mbps	3 Mbps	3G	0.40 Mbps	1 Mbps	2G	0.023 Mbps	0.058 Mbps
	uplink	0.23 Mbps	0.58 Mbps		0.078 Mbps	0.195 Mbps		0.004 Mbps	0.011 Mbps

• Los únicos APN (Access Point Network) sobre el cual se aplica el servicio de banda ancha móvil son ba.amx. y claro.pe. En donde APN (Access Point Name) es el Nombre de Punto de Acceso que todo terminal necesita para poder conectarse a Internet a través de la red móvil.

(2) Mensajes Cortos de Texto a cualquier destino (móvil o fijo) a nivel nacional; para el destino fijo se requiere que el mismo se encuentre habilitado para recibir mensajes.

**CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES BAM NAVEGA PLUS:**

• El cargo fijo y los componentes del plan son prorrateables. Al finalizar el ciclo de facturación, lo no utilizado se pierde. Los componentes del plan solo podrán ser utilizados en el territorio nacional y donde CLARO cuente con cobertura.

**ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE COMUNICACIONES PERSONALES (PCS)  
POSTPAGO MASIVO – BAM NAVEGA PLUS**

- Los planes contarán con la facilidad de tope de consumo activada, el cual permite que, EL CLIENTE no pueda realizar ningún tipo de tráfico o consumo adicional. Una vez llegado al tope, para poder realizar cualquier tipo de tráfico, EL CLIENTE deberá activar una recarga. Estas recargas serán acumulables mes a mes y tendrán una vigencia de un (1) año. Estas recargas no acceden a promociones aplicables a clientes prepago y control.
- EL CLIENTE recibirá por única vez un bono inicial equivalente a los MB incluidos en el plan contratado. El bono de MB será entregado al momento de la contratación del servicio; y, se encontrara vigente hasta las 23:59:59 horas del último día del primer ciclo de facturación de EL CLIENTE.
- EL CLIENTE recibirá a partir del segundo ciclo de facturación una bonificación equivalente a los MB incluidos en el plan contratado; siempre que, realice el pago del servicio hasta la fecha de vencimiento y opte por la afiliación al recibo electrónico. Ésta bonificación se mantendrá vigente siempre que EL CLIENTE cumpla con ambos requisitos, de lo contrario la bonificación se pierde.
- EL CLIENTE que contrate el plan "BAM NAVEGA PLUS 2 GB" o "BAM NAVEGA PLUS 3 GB", incluyen el beneficio "CLARO VIDEO", por 24 meses, desde su afiliación, la cual EL CLIENTE podrá realizar a través de todos nuestros canales de atención. Este beneficio otorga a EL CLIENTE **acceso** en línea a los siguientes contenidos: películas, series, conciertos, dibujos animados, karaoke, deportes, documentales, entre otros contenidos incluidos en la sección "Catálogo" de Claro Video ubicada en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com).

**Consideraciones:** (i) EL CLIENTE podrá asociar hasta 5 dispositivos a su cuenta de Claro Video para disfrutar de manera simultánea los contenidos de la sección "Catálogo". (ii) Para disfrutar de éste servicio EL CLIENTE tendrá que registrarse en [www.clarovideo.com](http://www.clarovideo.com). (iii) La descarga de contenidos que no se encuentren dentro de la sección "Catálogo" implica un consumo de datos al plan contratado.

**Restricciones:** Adicionalmente a los contenidos de acceso gratuito incluidos en la sección "Catálogo", el servicio CLARO VIDEO brinda la opción de "Alquiler de Películas" (películas estándar y películas en estreno) sujeto a un costo de alquiler, que será cobrado como adicional en el recibo de servicio contratado, en caso EL CLIENTE opte acceder a ellas.

- **IMPORTANTE:** el SIM (Chip) mediante el cual se brinda el servicio, puede ser utilizado para realizar tráfico de voz, en caso EL CLIENTE decida utilizarlo en un terminal idóneo para tal efecto, en ese sentido, el tráfico cursado será facturado como adicional al cargo fijo contratado bajo las tarifas que se detallan:

**Tarifas Adicionales:** Todas las tarifas son en Nuevos Soles y son por minuto tasado al segundo.

DESTINO	TARIFA
Claro Nacional	S/. 1.111
Fijo local	S/. 1.388
Fijo Nacional	S/. 2.747

DESTINO	TARIFA
Otros Móvil Nacional	S/. 1.706
Destino LDI	S/. 2.747
SMS Nacional	S/. 0.248

DESTINO	TARIFA
SMS Internacional	S/. 0.496
MMS	S/. 0.744
Megabyte (MB)	S/. 0.100

**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.-**

El CLIENTE autoriza a CLARO para que, durante la vigencia del 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 del presente 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.

Firmado en dos ejemplares de idéntico tenor el \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_.



\_\_\_\_\_  
Firma de **EL CLIENTE**  
Nombres y Apellidos de **EL CLIENTE:**  
N° Doc. de Identidad:

\_\_\_\_\_  
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C  
Hugo Gonzalez Lozano  
**Representante Legal**