



# ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 1PLAY, 2PLAY y 3PLAY - ALÁMBRICOS

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	

¿Acepta filtros para el bloqueo de páginas web de contenido pornográfico o violento según para proteger a los niños y adolescentes?  
Si ( ) No ( )

El presente Acuerdo detalla las condiciones para la presentación de los servicios alámbricos de Acceso a Internet, Telefonía Fija y/o Distribución de Radiodifusión por Cable, bajo las combinaciones: (i) 1PLAY, compuesto sólo por uno de los servicios (ii) 2PLAY, compuesto por el servicio de Acceso a Internet y Telefonía fija o Distribución de Radiodifusión por Cable; y, (iii) 3PLAY, compuesto por los tres servicios, contratado por EL CLIENTE a América Móvil Perú S.A.C. (CLARO), de acuerdo al plan tarifario elegido (EL SERVICIO); en los términos y condiciones siguientes:

### PRIMERA: CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

1. La cobertura de EL SERVICIO está sujeta a facilidades técnicas existentes.
2. Es condición esencial para acceder o continuar con el uso de EL SERVICIO contratado, que no se comercialice ni se revenda. En ese contexto, EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente EL SERVICIO conforme al uso para el cual fue contratado.
3. 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 Apropiado del Internet se encuentra disponible en el portal web: <http://www.claro.com.pe/portal/recursos/pe/pdf/PoliticasparaelusodelInternet.pdf>.
4. Es responsabilidad de EL CLIENTE (i) acondicionar el lugar de instalación de los equipos requeridos para la prestación de EL SERVICIO, precisando que EL CLIENTE debe contar con un decodificador por cada TV en el que desee disfrutar el servicio; (ii) obtener los permisos internos necesarios para la instalación por parte de CLARO de los elementos internos; (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, considerando el desgaste natural del bien.
5. CLARO no es responsable por (i) las fallas en EL SERVICIO que sean originadas en los dispositivos de propiedad de EL 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 EL SERVICIO que puedan derivarse de la manipulación por parte de EL CLIENTE o terceros no autorizados, de los diferentes elementos de EL SERVICIO y equipos de EL CLIENTE o de CLARO; (iii) la imposibilidad de EL CLIENTE de utilizar EL SERVICIO contratado con CLARO a causa de cortes o interrupciones en el suministro de energía eléctrica o cuando los equipos requeridos para la prestación de EL SERVICIO, 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 el CPE (decodificador - STB) y CPE (Router) 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 (televisor, interruptor, teléfono de propiedad DEL CLIENTE, PC, etc.), no se considerarán como una falla en la prestación de EL SERVICIO.
7. **Son condiciones específicas del servicio de acceso a Internet, las siguientes:**
  - a. Dadas las características propias del 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 de EL SERVICIO, (ii) el uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (punto a punto) o similares; así como, de (iii) las condiciones de las PC conectadas 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.
- 8. Son condiciones específicas del servicio de distribución de radiodifusión por cable:**
- a. CLARO prestará el servicio de radiodifusión por cable con una programación que comprende canales por señal cerrada y canales de señal abierta encontrándose el detalle en el documento que se le entrega a EL CLIENTE. En caso que las señales sufran modificaciones, las mismas serán comunicadas a EL CLIENTE, salvaguardando que reciba el mismo número de canales contratados.
- b. EL CLIENTE asumirá el costo, de acuerdo a las tarifas que CLARO hubiere establecido para tal efecto, por diferencias de metros y características que superen la longitud máxima de treinta (30) metros de cable coaxial RG6, dentro del domicilio de EL CLIENTE.
- c. A partir del quinto punto de acceso, se deberá contar con un equipo amplificador. Si EL CLIENTE no cuenta con dicho equipo, CLARO podrá instalar el servicio de radiodifusión por cable hasta donde permitan las condiciones técnicas, para garantizar una buena calidad del mismo.
9. EL CLIENTE se obliga a no efectuar reconexiones, reinstalaciones o, conexiones de puntos adicionales a la red de distribución en el domicilio de instalación, sin la intervención y autorización de CLARO.
10. El plazo de instalación de EL SERVICIO será de quince (15) días hábiles 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 encuentre en el lugar de instalación en el momento que CLARO se apersona para tal efecto, siempre que CLARO cuente con los sustentos respectivos.
- 11. Son condiciones específicas del servicio de Telefonía fija:**  
Para el caso de llamadas de larga distancia internacional, CLARO realiza agrupaciones o zonas de países 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.

**SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE.-**

- a. Utilizar EL SERVICIO de acuerdo a la normativa legal vigente y conforme al uso personal para el cual fue contratado.
- b. 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, considerando el desgaste natural del bien.
- c. Proporcionar información cierta y fijar un domicilio en el que se tenga por válidamente recibida la documentación relativa a EL ACUERDO. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE, podrá ser verificada dentro del primer mes de activado EL SERVICIO.

**TERCERA: PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO DEL Servicio.-**

1. CLARO facturará por adelantado los conceptos que se consideren cargos fijos. El tráfico y/o consumos adicionales serán facturados por mes vencido. En caso de falta de pago al vencimiento del recibo, EL CLIENTE incurrirá automáticamente en mora, pudiendo ser reportado a las centrales de riesgo y el servicio suspendido hasta el pago correspondiente.
2. Cuando el inicio del ciclo de facturación asignado y la fecha de activación de EL SERVICIO no coincidan, EL CLIENTE tendrá que pagar el monto proporcional del cargo fijo que corresponda desde la activación hasta la finalización del primer ciclo de facturación.

**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 Anexo del presente Acuerdo.

**QUINTA: TERMINACIÓN.-** El presente Acuerdo se resolverá en los siguientes casos: (i) no exista cobertura y/o facilidades técnicas para la instalación de EL SERVICIO; (ii) entregue información falsa y, que a solicitud de CLARO no la subsane o presente nueva información que no sea validada satisfactoriamente; (iv) en los casos contemplados en la normativa legal vigente.

**SEXTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-** Los datos provistos por EL CLIENTE serán utilizados y tratados para la ejecución de la relación contractual. EL CLIENTE podrá ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales por medio de los canales de atención de CLARO.



## ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS 1PLAY, 2PLAY y 3PLAY - ALÁMBRICOS

**SÉPTIMA: MI-CLARO.-** EL CLIENTE podrá registrarse en el canal de autoatención "Mi Claro" [www.miclaro.com.pe](http://www.miclaro.com.pe). CLARO podrá enviarle al correo electrónico proporcionado un enlace y/o acceso temporal para la generación de su contraseña y gestión de la misma, la cual es única e intransferible y su uso de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE.

### INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL Y/O 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, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de cualquier bien y/o servicio comercializado por CLARO. EL CLIENTE toma conocimiento que dichas comunicaciones serán consideradas información solicitada y no 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. EL CLIENTE podrá dejar sin efecto esta autorización en cualquier momento, a través del Servicio de Atención al Cliente de CLARO

Deseo recibir.  No deseo recibir.

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

HUGO GONZALEZ  
AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C

Nombre y Apellidos del Representante Legal  
EL CLIENTE

Firma del Representante Legal  
EL CLIENTE

Tipo y N° Doc. Identidad  
EL CLIENTE