

Fecha: ____ / ____ /20____

La información contenida en este anexo forma parte del acuerdo para la prestación del servicio público de telefonía fija inalámbrica, cuyas cláusulas y anexos el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad, dejando constancia de ello mediante su firma en el presente anexo.

DATOS PERSONALES DEL CLIENTE											
RAZÓN SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDOS						R.U.C. / D.N.I. / OTROS					
CORREO ELECTRÓNICO						NOMBRE COMERCIAL*					
DOMICILIO Av. / CALLE / Jr.						URBANIZACIÓN					
DISTRITO						DEPARTAMENTO					
DOMICILIO DE INSTALACIÓN Av. / CALLE / Jr.						URBANIZACIÓN					
DISTRITO						DEPARTAMENTO					
REPRESENTACIÓN LEGAL*						D.N.I. / OTROS*					
TELÉFONO REFERENCIA				TELÉFONO ASIGNADO				CÓDIGO IMEI DE EQUIPO			

* Estas casillas deberán ser empleadas cuando el cliente sea una persona jurídica.

PLAZO DE CONTRATACIÓN	
PLAZO INDETERMINADO	ACUERDO A SEIS MESES
OBSERVACIONES	

PAQUETE	ELECCIÓN DEL CLIENTE
FONOCLARO 20	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL CLIENTE

FIRMA DEL CLIENTE

DNI

Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Telefonía Fija Inalámbrica ("el Acuerdo") que celebran América Móvil Perú S.A.C. con R.U.C. N° 20467534026, domiciliada en Carlos Villarán N° 140, piso 11, Lima 13 (CLARO) y EL CLIENTE, cuyos datos se consignan en Anexo 1 del presente Acuerdo.

I. OBJETO Y DECLARACIONES

El objeto del Acuerdo es la prestación del servicio de telefonía fija mediante acceso inalámbrico, dentro del área de cobertura del servicio y con arreglo a la concesión otorgada por el Estado Peruano, de acuerdo a las condiciones señaladas en el presente Acuerdo y sus Anexos, los cuales forman parte integrante del mismo.

EL CLIENTE declara conocer las zonas de cobertura publicadas por CLARO en su página web (www.claro.com.pe); y acepta que dentro de dicha área de cobertura pueden existir determinadas zonas en las cuales la señal pueda ser nula o débil y en las que eventualmente no sea posible acceder a los servicios contratados debido a razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de CLARO. En tal sentido, EL CLIENTE se compromete a fijar el domicilio de instalación en una zona que no se encuentre dentro de los supuestos anteriormente descritos.

II. CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

- 2.1 EL CLIENTE goza del uso exclusivo del número telefónico asignado, en tanto el presente Acuerdo se encuentre vigente.
- 2.2 EL CLIENTE deberá informar inmediatamente a CLARO sobre el hurto, robo o extravío del equipo terminal, conforme al procedimiento establecido por CLARO e informado al cliente, con la responsabilidad de EL CLIENTE establecida en la normativa vigente.
- 2.3 Para hacer uso del servicio contratado es condición esencial que no se produzca una utilización indebida o fraudulenta del servicio o de la(s) línea(s) contratada(s), conforme a la normativa vigente. Por tal motivo, EL CLIENTE faculta expresamente a CLARO para que monitoree la señal y el buen uso de la misma, obligándose a mantener el secreto de las telecomunicaciones, tomando las medidas necesarias para tal fin.
- 2.4 EL CLIENTE no podrá realizar llamadas a números de discado directo nacional o internacional a menos que haya preseleccionado a un operador de telefonía de larga distancia, en cuyo caso podrá utilizar tarjetas de recarga prepago permitidas por la legislación actual, siempre y cuando CLARO mantenga una relación de interconexión vigente con la empresa que haya emitido dicha tarjeta prepago. Mayor información en nuestra página web (www.claro.com.pe).
- 2.5 El servicio contratado mediante el presente Acuerdo incluye diversos servicios preactivados tales como mensajes cortos de texto (SMS), acceso a servicios especiales facultativos (VAS), entre otros, dependiendo del terminal adquirido, lo cual EL CLIENTE declara conocer y aceptar.
- 2.6 Los consumos realizados por EL CLIENTE se descontarán primero de los beneficios otorgados por el plan tarifario contratado a menos que los consumos realizados no se encuentren incluidos dentro de los beneficios otorgados por dicho plan. En tal caso, los consumos no incluidos se descontarán del saldo en soles producto de recargas (físicas o virtuales) que pudiera tener el cliente. Del mismo modo, una vez agotados los beneficios otorgados por el plan contratado, los consumos realizados se descontarán del saldo en soles que pudiera tener, siendo aplicable las tarifas descritas en la cláusula VIII.6 del presente Acuerdo. Cabe señalar que las recargas (físicas o virtuales) que se realicen podrán ser utilizadas siempre y cuando la línea se encuentre activa.
- 2.7 El acceso o uso por parte de EL CLIENTE de cualquiera de los servicios descritos en el presente Acuerdo o en los Anexos que forman parte integrante del mismo se descontará del saldo disponible o los bonos con los que cuente EL CLIENTE.

III. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

CLARO podrá optar por suspender el servicio de la línea contratada por EL CLIENTE en los casos que:

- 3.1 EL CLIENTE no cumpla con lo señalado en la Cláusula VIII (Condiciones Comerciales del servicio de Telefonía Fija Inalámbrica) del presente Acuerdo o las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- 3.2 EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio conforme al uso para el cual fue contratado, en el entendido que el servicio es brindado para ser utilizado como servicio de abonado, conforme a lo establecido en el presente Acuerdo y la normativa vigente. Además de los supuestos de uso indebido establecidos en la normativa vigente (illegal landing, call back, by pass, arbitraje, local breakout, entre otros) y previa verificación de parte del OSIPTEL, se entenderá también para estos efectos por uso indebido entre otros: (i) la evidencia de un consumo anómalo o picos intermitentes e inusuales de tráfico del servicio contratado o cualquiera de sus componentes, notoriamente distinto al consumo de EL CLIENTE en periodos anteriores o en su defecto a un abonado estándar de la misma categoría; (ii) la comercialización del tráfico al margen de un acuerdo suscrito con CLARO con dicho objeto; (iii) la reventa y/o desnaturalización del uso personal del servicio y/o la utilización indebida o fraudulenta de cualquiera de la línea involucrada y/o el uso de la línea contratada para el desvío y/o terminación de tráfico de larga distancia internacional en la red de CLARO. En caso el OSIPTEL verifique alguno de los supuestos antes mencionados, CLARO podrá restringir parcialmente la prestación del servicio, bloqueando el acceso a servicio tales como larga distancia, y/o suspendiendo servicios suplementarios u otras facilidades contratadas o suspendiendo parcial (llamadas salientes) o totalmente el servicio, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

IV. TERMINACIÓN

El Acuerdo podrá ser resuelto de pleno derecho por CLARO en los siguientes supuestos:

- 4.1 EL CLIENTE no cumpla con las condiciones comerciales esenciales del servicio especificadas en la Cláusula VIII del presente Acuerdo, de conformidad a lo establecido por la normativa vigente.
- 4.2 EL CLIENTE no cumpla con activar el servicio contratado dentro del plazo de 6 meses, contado desde la suscripción del presente acuerdo.
- 4.3 En caso EL CLIENTE incumpla con la obligación de utilizar debidamente el servicio conforme a lo establecido en la cláusula IV del presente Acuerdo y la normativa vigente, previa verificación de parte del OSIPTEL. En caso se incurra en esta causal, CLARO podrá rechazar contratar con EL CLIENTE en el futuro, conforme a la normativa vigente.
- 4.4 EL CLIENTE haya brindado información falsa o inexacta al momento de contratar el servicio. La veracidad de dicha información será verificada por CLARO dentro de los diez (10) días hábiles de activado el servicio.
- 4.5 EL CLIENTE no cumpla con efectuar el pago fijo dentro de los doscientos diez (210) días de efectuado el último pago fijo, en cuyo caso CLARO remitirá al CLIENTE un pre-aviso a través de un mensaje corto de texto (SMS) o mediante otro mecanismo a elección de CLARO con una anticipación no menor de quince (15) días calendario antes de la fecha de ejecución de la baja del servicio.
- 4.6 Por las demás causales establecidas en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones aprobadas por la Resolución 116-2003-CD/OSIPTEL así como en los casos contemplados en la normativa vigente.

En caso EL CLIENTE incurra en algunos de los supuestos señalados, CLARO informará a EL CLIENTE acerca de dicha situación a través de un mensaje corto de texto (SMS) o mediante otro mecanismo idóneo a elección de CLARO. Una vez ejecutada la baja del servicio, EL CLIENTE perderá su línea y CLARO dispondrá del número telefónico de conformidad con la normativa vigente.

V. DOMICILIO

Las Partes señalan como sus domicilios los indicados en la parte introductoria del Acuerdo. Los cambios de domicilio surtirán efectos luego de treinta (30) días calendario de comunicados, por escrito, a la parte contraria en el domicilio señalado en el Anexo 1 y en la parte introductoria del presente Acuerdo.

VI. TRASLADO DEL SERVICIO CONTRATADO.-

En caso EL CLIENTE decida trasladar el servicio contratado a un domicilio de instalación distinto al señalado al momento de contratar el servicio, deberá completar el siguiente procedimiento:

- 6.1 EL CLIENTE deberá realizar una llamada al 123 (llamada sin costo desde el domicilio de instalación señalado en el Anexo 1 del Acuerdo) o acercarse a un Centro de Atención al Cliente e informar la intención de realizar un traslado del servicio a fin de que CLARO confirme la factibilidad del traslado.
- 6.2 CLARO cuenta con 15 días hábiles para informar, la factibilidad del traslado del servicio, de conformidad con establecido en la Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL.
- 6.3 Una vez comunicada la factibilidad del traslado, EL CLIENTE deberá llamar al 123 desde el nuevo domicilio de instalación, e informar que el servicio contratado será utilizado desde aquella ubicación. EL CLIENTE podrá utilizar el servicio luego de transcurridas dos (2) horas desde la llamada realizada al 123, siempre y cuando la línea de EL CLIENTE se encuentre activa.

Mientras no se complete el procedimiento señalado, EL CLIENTE solo podrá realizar llamadas (desde el nuevo domicilio) al 123. Asimismo, es responsabilidad de EL CLIENTE cumplir con el procedimiento señalado, liberando a CLARO de toda responsabilidad, en caso no lo cumpla. Finalmente, EL CLIENTE declara conocer y aceptar que únicamente podrá modificar el domicilio de instalación, sin costo alguno, una vez cada seis (6) meses.

VII. CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA INALÁMBRICA.-**VII.1 CONDICIONES DEL SERVICIO APLICABLES AL FONOCCLARO 20.-**

El Fonoclaro 20 contiene los siguientes beneficios (minutos y mensajes de texto):

PAGO FIJO (INC. IGV)	Minutos libres para efectuar llamadas Claro a cualquier teléfono fijo local y nacional y a teléfonos fijos y móviles de Canadá, China, Estados Unidos, Bolivia, Colombia, República Dominicana, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Venezuela y Francia	Minutos libres para efectuar llamadas a teléfonos móviles Claro a nivel nacional	Mensajes de texto (SMS) a teléfonos fijos y móviles de Claro a nivel nacional
S/. 20.00	100	30	50

Del mismo modo, presenta las siguientes características:

- EL CLIENTE contará con el servicio contratado durante los treinta (30) días calendario siguientes de efectuado el pago fijo y durante dicho periodo podrá utilizar los minutos y mensajes de texto otorgados por el presente plan así como para consumir el saldo prepago con el que pueda contar EL CLIENTE. Consecuentemente, transcurrido dicho periodo, EL CLIENTE no podrá realizar ni recibir ningún tipo de llamadas o mensajes de texto, no obstante, CLARO podrá otorgar, discrecionalmente, un periodo de gracia en el cual EL CLIENTE sólo podrá recibir llamadas y mensajes de texto.
- EL CLIENTE sólo podrá efectuar el pago fijo si cuenta con un saldo mínimo de S/. 20.00 Nuevos Soles producto de recargas físicas o virtuales.
- Una vez efectuado el pago fijo, el sistema entregará automáticamente al cliente los minutos y mensajes de textos correspondientes, los cuales se encontrarán vigentes por treinta (30) días calendario. Una vez transcurrido dicho periodo, los minutos y mensajes de texto no consumidos se perderán.

- Los minutos y mensajes de texto que otorga el presente plan se consumirán antes que el saldo en soles producto de recargas (física o virtual) que pudiera tener el cliente. Una vez consumido los minutos y mensajes de texto que otorga el presente plan, el cliente podrá realizar recargas (físicas o virtuales) y serán aplicables las tarifas descritas en el numeral VIII.6

VII.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA INALÁMBRICA.-

- VII.2.1 Para efectuar el pago fijo del Plan Tarifario contratado, EL CLIENTE deberá realizar recargas físicas o virtuales (llamando al *780) hasta alcanzar el monto suficiente que le permitan tener el saldo necesario para tal fin.
- VII.2.2 Una vez transcurrido el plazo de treinta (30) días calendario de realizado el pago fijo del plan contratado, EL CLIENTE recibirá un mensaje de texto (SMS) informándole que los bonos entregados al momento de efectuar el pago fijo ya no se encuentran vigentes. Asimismo, recibirá un mensaje de texto (SMS) cuando el servicio contratado no se encuentre en la posibilidad de realizar ni recibir llamadas ni mensajes de texto.
- VII.2.3 Cuando el cliente tenga el saldo suficiente para efectuar el pago fijo deberá llamar al *780 y dependiendo del estado de la línea contratada, el sistema procederá del siguiente modo:
- En caso el servicio se encuentre activo, le preguntará a EL CLIENTE si desea efectuar un nuevo pago fijo, en caso la respuesta sea positiva, el sistema descontará del saldo principal el monto necesario para efectuar el pago fijo (dependiendo del plan tarifario contratado), asignando los bonos correspondientes; o
 - En caso el servicio no se encuentre activo, el sistema descontará del saldo producto de recargas el monto suficiente para efectuar el pago fijo, asignando los bonos correspondientes;
- VII.2.4 En caso EL CLIENTE traslade el servicio contratado a un domicilio distinto al registrado durante la activación del servicio, quedará sin servicio por encontrarse fuera de su zona de cobertura hasta que complete el procedimiento descrito en la Cláusula III.
- VII.2.5 Los minutos otorgados por el paquete Fonoclaro 20 no podrán ser utilizados para realizar llamadas a destinos satelitales o rurales.

VII.3 FONOCLARO CONTRATADO POR EL CLIENTE.-

EL CLIENTE, declara haber sido informado debidamente respecto a las tarifas, características y beneficios otorgados por el paquete del servicio de telefonía fija inalámbrica comercializado por CLARO. Adicionalmente, EL CLIENTE reconoce que dicha información se encuentra contenida en los numerales VIII.1, VIII.2 y VIII.4 del presente Acuerdo así como en nuestra página web (www.claro.com.pe). En tal sentido, habiendo sido debidamente informado, EL CLIENTE manifiesta su intención de contratar el siguiente paquete:

PAQUETE	ELECCIÓN DEL CLIENTE
FONOCLARO 20	

VII.4 TARIFAS POR CONSUMOS ADICIONALES APLICABLES A LOS PLANES TARIFARIOS COMERCIALIZADOS.-

- a. Las tarifas aplicables, por los consumos no incluidos dentro de los beneficios otorgados por el plan contratado o por aquellos consumos realizados una vez agotados los bonos otorgados por el plan contratado, son las siguientes:

TARIFAS A NIVEL NACIONAL			TARIFAS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL		
DESTINO	UNIDAD DE MEDIDA	TARIFA	DESTINO	UNIDAD DE MEDIDA	TARIFA
Claro a Claro fijo local	Por minuto	S/. 0.12	América Central / Sur	Por minuto	S/. 2.00
Claro a otros teléfonos fijos locales	Por minuto	S/. 0.12	América del norte	Por minuto	S/. 2.00
Claro a Claro fijo de larga distancia nacional	Por minuto	S/. 0.24	Europa	Por minuto	S/. 3.00
Claro a otros teléfonos fijos de larga distancia nacional	Por minuto	S/. 0.24	Resto del mundo	Por minuto	S/. 4.00
Mensaje de texto (SMS) nacional	Unidad	S/. 0.10	Zona LDI 1	Por minuto	S/. 7.00
			Zona LDI 2	Por minuto	S/. 14.00
			SMS Internacional	Unidad	S/. 0.25

- b. Las tarifas señaladas para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) no son aplicables los SMS enviados a teléfonos móviles de Nextel y Movistar ni a fijos de Movistar.
- c. Todas las tarifas son expresadas en nuevos soles e incluyen el Impuesto General a las Ventas (IGV).
- d. Los minutos son tasados al segundo.
- e. La tarifa aplicable a las llamadas realizadas desde un Fonoclaro hacia cualquier teléfono móvil es determinada por la empresa operadora de los servicios móviles, de conformidad a lo establecido en la normativa vigente.
- f. Las tarifas expresadas para mensajes de texto nacional e internacional no aplican para mensajes Premium (sorteos, concursos).
- g. Las tarifas locales y de larga distancia nacional e internacional no son aplicables a las llamadas realizadas a destinos satelitales o rurales.
- h. Las tarifas de larga distancia internacional (LDI) incluyen el costo del tramo local.
- i. Las zonas de larga distancia nacional e internacional se encuentran compuestas por los siguientes destinos:
- Zona LDI 1: Compuesta por los siguientes países: Cuba, Australia, República de Guyana, Andorra, Aruba, Papua Nueva Guinea.
 - Zona LDI 2: Guinea Bissau, Guyana Francesa, Macau, Diego Garcia, Islas Cook, Isla Norfolk, Polynesia Francesa, Samoa Americana, Surinam, Swazilandia, Tuvalu, Barbados, Bermuda, Islas Cayman, Corea del Norte, Islas Vírgenes Americanas, Kiribati, Mongolia, Namibia, Rwanda, Santa Elena, Santa Lucía, Isla Turks e Isla Caicos, Vanuatu, Isla Wallis e Isla Fortuna.

VIII. PUBLICACIÓN DEL NÚMERO TELEFÓNICO.-

EL CLIENTE autoriza a CLARO la publicación del número asignado en la guía impresa de páginas blancas así como para el Servicio de Información de Guía (103). En caso el cliente requiera la exclusión del número asignado, deberá comunicarse al Área de Atención al Cliente marcando el 123 desde su teléfono fijo.

IX. LEGISLACIÓN Y COMPETENCIA.-

El presente Acuerdo se rige por las normas imperativas contenidas en las Condiciones de Uso y supletoriamente por las disposiciones del Código Civil. Asimismo, en caso se presente una controversia relacionada al presente acuerdo que no sea de competencia exclusiva de OSIPTEL, las partes renuncian para todo efecto legal al fuero de sus domicilios y se someten a la competencia exclusiva de los Juzgados del distrito judicial de la ciudad de Lima.

X. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.-

- 10.1 EL CLIENTE declara expresamente y deja constancia, mediante su firma en el Anexo 1 del presente Acuerdo, que ha recibido la Guía Rápida para Usar tu Equipo, las Condiciones de Garantía del Equipo, Acuerdo Específico para la Adquisición de Equipos Terminales con Restricción Temporal de Acceso a la Red de otros Operadores, la Cartilla Informativa de las Condiciones de Uso y Directiva de Reclamos, habiendo sido debidamente informado de su existencia y contenido, el cual figura también en la página web: www.claro.com.pe.
- 10.2 Las notificaciones que se deban cursar en relación con los presentes Acuerdos, remitidos por CLARO, podrán ser cursadas por cualquier medio escrito, físico o electrónico, siempre que quede constancia de su recepción. Asimismo, CLARO podrá realizar notificaciones por medio telefónico, siempre que la comunicación pueda ser almacenada por la empresa, de considerarlo pertinente.
- 10.3 EL CLIENTE da su conformidad para recibir comunicaciones telefónicas así como SMS por parte de CLARO relacionadas con el presente Acuerdo, el servicio contratado, u otros servicios ofrecidos por CLARO.
- 10.4 EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado el contenido del (los) Anexo(s), el(los) mismo(s) que acepta como parte integrante del presente Acuerdo, cuyos términos el cliente declara conocer y aceptar mediante la firma del Anexo 1 del presente Acuerdo.

PARTE GENERAL

¿Qué son las "Condiciones de Uso"?

Es la norma que garantiza y determina, entre otros, los derechos y obligaciones de los abonados, usuarios y empresas operadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones. Estas disposiciones son de cumplimiento obligatorio y establecen las condiciones mínimas para la contratación y prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

¿Quiénes pueden ejercer los derechos que establecen las "Condiciones de Uso"?

- Los Abonados: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que han suscrito o celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones con alguna empresa operadora.
- Los Usuarios: Es decir, aquellas personas naturales o jurídicas, que tienen acceso o hacen uso de los servicios públicos de telecomunicaciones. Los usuarios pueden ejercer por sí mismos algunos de los derechos que establece la norma (tales como, la solicitud de información y asistencia, presentación de reclamos, entre otros), sin necesidad de contar con una carta poder del abonado que los autorice a ello.

Las personas que tuvieran acceso a estos servicios públicos de telecomunicaciones o a los equipos terminales a través de medios fraudulentos u otros no permitidos por el ordenamiento legal (tales como, la falsificación de documentos, utilización de equipos terminales robados o hurtados, entre otros), no podrán ejercer los derechos establecidos en las Condiciones de Uso.

¿Cuáles son los principales derechos del abonado?

- A acceder a la contratación y al uso de los servicios públicos de telecomunicaciones, siempre que se hayan satisfecho los requisitos dispuestos por la empresa operadora, salvo en el caso del servicio de telefonía fija.
- A recibir información sobre:
 - El servicio ofrecido,
 - Las opciones de planes tarifarios,
 - Los requisitos de acceso al servicio,
 - Las características, modalidades y limitaciones del servicio,
 - La periodicidad de la facturación,
 - El plazo de la contratación, causales de resolución anticipada del contrato de abonado, penalidades, si las hubiera, y sobre todo, sus consecuencias e implicancias económicas,
 - Los alcances y uso de los equipos,
 - El procedimiento de baja (corte definitivo), para el caso de los servicios que se ofrezcan bajo la modalidad Prepago,
 - La dirección de oficinas de pago,
 - La existencia de restricciones en los equipos terminales, y
 - La velocidad de transmisión contratada y velocidad mínima garantizada, para el caso del servicio de acceso de Internet.
- A que en caso contratara el servicio (no se refiere al equipo terminal) sujeto a plazo forzoso, éste no debe exceder el plazo de seis (6) meses. Asimismo, se encuentra prohibida la renovación automática del contrato sujeto a plazo forzoso.
- A recibir un original del contrato suscrito por ambas partes, en caso este último se realizara por escrito.
- A que no se realicen modificaciones unilaterales en el contrato de abonado, salvo que se trate de modificaciones tarifarias de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas de OSIPTEL, o modificaciones más beneficiosas para el abonado, que cuenten con la aprobación de OSIPTEL.
- A la instalación del servicio dentro del plazo que se haya establecido en el contrato de abonado. En caso la empresa operadora no instalara el servicio dentro del plazo establecido en el contrato, el abonado podrá presentar un reclamo o solicitar la terminación de dicho contrato.
- A ser informado mensualmente sobre el número telefónico del servicio de información y asistencia de la empresa operadora y de OSIPTEL.

- A que se le cobre por los servicios efectivamente prestados (con posterioridad a la utilización del servicio, salvo que se haya pactado el pago por adelantado).
- A la entrega del recibo del servicio por lo menos tres (3) días calendario antes de la fecha de vencimiento, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad Prepago.
- A recibir con una anticipación no menor de noventa (90) días calendario, información sobre la modificación de la fecha de vencimiento del recibo o del ciclo de facturación, que haya sido realizado por la empresa operadora, salvo que el servicio sea habilitado mediante la modalidad Prepago.
- A que se le ofrezca un servicio continuo e ininterrumpido, y se realicen las correspondientes devoluciones o compensaciones cuando corresponda.
- A tener acceso a servicios de información y asistencia a través de un número telefónico establecido para tal efecto, durante doce (12) horas por día y seis (6) días a la semana como mínimo.
- A solicitar el cambio de titularidad del servicio y el cambio de nombre del abonado.
- A solicitar la suspensión temporal del servicio hasta por un periodo de dos (2) meses (consecutivos o no) por año de servicio. El período de la suspensión que se solicite no podrá ser menor a quince (15) días calendario.
- A solicitar el traslado del servicio del lugar donde se presta o se encuentra registrado, siempre que éste se realice dentro del área de cobertura o extensión de las instalaciones de la empresa operadora.
- A solicitar que se levante cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal que haya sido subsidiado o financiado, una vez transcurrido el plazo establecido por la empresa operadora, el mismo que no podrá exceder de doce (12) meses desde la adquisición del equipo terminal.
- A recibir, con una anticipación no menor de siete (7) días calendario, un preaviso sobre la fecha de corte, el que deberá contener información acerca del monto adeudado y otros aspectos relacionados a éste último, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad Post Pago y Control.
- A recibir con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, un preaviso sobre la fecha de baja (corte definitivo), el que deberá contener información acerca de la pérdida del número telefónico o de abonado, para el caso de servicios contratados bajo la modalidad Prepago.
- A solicitar la terminación del contrato pactado a plazo indeterminado, en cualquier momento y sin necesidad de justificación alguna. La solicitud deberá presentarse con una anticipación no menor de cinco (5) días útiles, pudiendo indicar la fecha en que se hará efectiva dicha resolución. En caso no se indique la fecha, el contrato quedará automáticamente resuelto luego de transcurrido el período de cinco (5) días antes indicado.
- A solicitar la terminación anticipada del contrato sujeto a plazo forzoso, sin el pago de penalidades, en caso: (i) de problemas de calidad en el servicio que sean acreditados ante la empresa operadora o el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios – TRASU de OSIPTEL; (ii) de modificaciones tarifarias que resulten desfavorables al abonado; (iii) no se haya instalado o activado el servicio contratado; (iv) que el traslado pendiente del servicio excediera de tres (3) meses; y (v) del retiro de una o más señales de programación contratadas del servicio de televisión por cable. Para tal efecto, el abonado deberá solicitar por escrito la referida terminación adjuntando las pruebas correspondientes.
- A que no le sea condicionada la terminación del contrato al pago previo de las sumas adeudadas.
- A que no le sean aplicados cobros por concepto de desinstalación, desconexión, restitución de equipos o cualquier otro de naturaleza semejante, cuando solicite la terminación del contrato.

¿Cuáles son las principales obligaciones de los abonados y/o usuarios?

- Usar debidamente el servicio, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso y en el contrato de abonado.

- Respetar las condiciones pactadas en el contrato de abonado.
- Pagar el recibo de servicios oportunamente, cuando se trate de servicios bajo la modalidad Post Pago y Control.
- Cumplir con las obligaciones o deudas contraídas y generadas hasta la terminación del contrato de abonado.

PARTE ESPECIAL

Servicio de Telefonía Fija:

¿Cuáles son los principales derechos adicionales con que cuenta el abonado del servicio de telefonía fija?

- A acceder a la primera línea telefónica, sin que se condicione dicho acceso a la capacidad crediticia del abonado, ni se limite su derecho a elegir el plan tarifario que le resulte más conveniente, salvo que el solicitante del servicio tenga antecedentes de uso indebido o de otro tipo de actos ilícitos comprobados.
- A recibir información sobre las tarifas aplicables, en el caso de llamadas a números de la Serie 808 o números de servicios especiales facultativos (llamadas o mensajes de texto a concursos, horóscopos, entre otros).
- A solicitar el bloqueo y desbloqueo del acceso automático a los servicios de larga distancia nacional e internacional, a los servicios ofrecidos a través de la serie 808 y a las llamadas locales hacia los servicios públicos móviles.
- A que, en caso la empresa operadora por razones técnicas o de conveniencia del servicio cambie el número telefónico o de abonado, se le informe acerca de dicho cambio, así como sobre la fecha de aquél, con una anticipación mínima de quince (15) días calendario. En este caso, el abonado tiene derecho a que se habilite durante sesenta (60) días calendario como mínimo, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado solicite a la empresa operadora el cambio de número telefónico o de abonado, la empresa operadora habilite durante treinta (30) días calendario, una locución u otro sistema gratuito, en el que se informe sobre el nuevo número.
- A que, en caso el abonado decida contratar el mismo servicio con otra empresa operadora resolviendo su contrato anterior, esta última habilite a solicitud del abonado durante sesenta (60) días calendario, una locución en la que se informe sobre el nuevo número asignado por su nuevo operador.
- A solicitar el servicio de facturación detallada, siendo gratuita únicamente aquella que corresponda al ciclo de facturación previo a la solicitud.
- A que en caso de falta de pago del recibo, la empresa operadora no le suspenda el servicio, salvo que hayan transcurrido quince (15) días calendario de la fecha de vencimiento del recibo.
- A que se le brinde el servicio de información de guía telefónica actualizada de todos los abonados del servicio de telefonía fija a través del número 103, durante las veinticuatro (24) horas del día.
- A tener acceso gratuito a números de emergencia.
- A que sus datos aparezcan listados gratuitamente en la guía telefónica, la misma que deberá ser entregada en su domicilio, salvo que haya aceptado expresamente otra modalidad de entrega.
- A recibir información gratuita sobre los saldos de las tarjetas Prepago.
- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario luego de vencida la tarjeta Prepago (cuando se trate de tarjetas Prepago que sólo otorgan tráfico).

- A que se le permita recuperar el saldo de tráfico no utilizado (comunicaciones de voz, mensajes de texto, entre otros) cuando se active una nueva tarjeta, en un plazo máximo de siete (7) meses, desde la activación de la primera tarjeta (cuando se trate de tarjetas Prepago que habilitan el servicio y otorgan tráfico).
- A que se le permita por el plazo máximo de un (1) año, recuperar el monto de la tarjeta Prepago en caso se exceda la fecha de caducidad sin que haya sido activada.

CARTILLA DE INFORMACIÓN DE LA DIRECTIVA DE RECLAMOS:

¿Qué es la Directiva de Atención de Reclamos?

Es la norma que establece el procedimiento que toda empresa operadora de servicios públicos de telecomunicaciones (*), deberá aplicar obligatoriamente para atender y resolver los reclamos de sus usuarios.

(*) Salvo las empresas que prestan servicios de arrendamiento de circuitos para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio, que se rigen por el procedimiento establecido en la norma específica.

¿Quiénes pueden formular reclamos?

- Los abonados titulares o usuarios del servicio, a quienes en la Directiva se les denomina indistintamente "usuarios". El usuario que no es abonado titular del servicio objeto del reclamo, debe acreditarlo presentando el recibo correspondiente o el último que le haya llegado.
- Las personas que, no siendo aún titulares o abonados, hayan solicitado la instalación o activación de un servicio público de telecomunicaciones.
- Las asociaciones de usuarios en representación de sus asociados y de las personas que les hayan conferido poder.

¿Cuántas Instancias tiene el Procedimiento de Reclamos?

El procedimiento de reclamos tiene dos instancias:

- La empresa operadora es la primera instancia para la solución de los reclamos que presenten los usuarios con relación a los servicios que les presten.
- El TRASU, Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de OSIPTEL, es la segunda y última instancia en la vía administrativa.

¿Se puede recurrir al TRASU sin reclamar previamente ante la empresa?

El TRASU no admitirá reclamos que no hayan sido tramitados en la primera instancia de la empresa operadora. Es obligatorio presentar primero el reclamo ante la empresa operadora.

¿Es necesario pagar todo el recibo para poder reclamar?

Está prohibido que se exija el "pagar primero y reclamar después". La empresa operadora no podrá condicionar la aceptación del reclamo al pago previo del monto objeto de reclamo.

¿Qué materias pueden ser reclamadas?

Las siguientes:

- Cuando se esté en desacuerdo con los montos que figuran en el recibo o comprobante de pago (reclamo por facturación).
 - Cuando los montos cobrados correspondan a conceptos distintos a los oportunamente facturados (reclamo por cobro de Servicio).
 - Cuando la empresa operadora no cumpla con instalar o activar el servicio, así como los servicios suplementarios o adicionales que hayan sido solicitados. (reclamo por instalación o activación).
 - Cuando la empresa operadora no cumpla con trasladar el servicio en la fecha señalada, no brinde respuesta a la solicitud de traslado, el usuario no se encuentre conforme con la respuesta otorgada por la empresa operadora, o el traslado no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitado (reclamo por traslado del servicio).
 - Cuando el servicio sea suspendido o cortado injustificadamente, sin tener en cuenta el procedimiento establecido por OSIPTEL.
 - Cuando se presenten problemas derivados del funcionamiento de la red (*) o por incumplimiento de la empresa operadora en informar verazmente sobre el servicio o sobre el estado de los reportes y reclamos realizados (reclamo por calidad (*) e Idoneidad en el servicio incluyendo veracidad en la Información).
- (*) Comunicación imperceptible, ruido, interferencia en la línea e imposibilidad de hacerse escuchar, entre otros.
- Cuando la empresa operadora no cumpla con entregar el recibo o la copia del mismo en el plazo establecido.
 - Cuando la empresa operadora no cumpla con efectuar las devoluciones ordenadas por OSIPTEL.

a favor de los usuarios.

- Cuando existan problemas con el servicio que se brinda a través de las tarjetas de pago, tales como la habilitación del servicio, disconformidad con el crédito que otorga la tarjeta de pago, entre otros (reclamo por tarjetas de pago)
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de migración, comunicar la procedencia o no de la misma, efectuar la migración en el plazo señalado, o ésta no se haya realizado luego de transcurridos tres (3) meses de solicitada (reclamo por migración).
- Cuando la empresa operadora se negara a contratar el servicio.
- Cuando la empresa operadora se negara a aceptar la solicitud de locución por cambio de número como consecuencia del cambio de operador, o cuando siendo aceptada dicha solicitud no la haya implementado.
- Cuando la empresa operadora se negara a levantar cualquier restricción (bloqueo) en el equipo terminal, luego de transcurridos doce (12) meses desde la adquisición de dicho equipo.
- Otros que determine el Consejo Directivo de OSIPTEL.

¿De qué manera se pueden formular los reclamos?

De forma personal, telefónica o por escrito empleando el formulario aprobado por OSIPTEL, pudiendo adjuntar documentación adicional.

¿Cuál es el plazo para formular los reclamos?

Para el caso de los reclamos por:

- Facturación: hasta dos (2) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto reclamado.
- Cobro de servicio: hasta dos (2) meses después de cobrado el concepto reclamado o de notificado el documento donde se consigna el cobro de los montos supuestamente adeudados.
- Calidad (*) e idoneidad en el servicio, veracidad de la información, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada: en tanto subsista el hecho que da origen al reclamo, luego de haber realizado el reporte previo.
(* Los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos se podrán formular transcurridos ocho (8) horas de efectuado el reporte sin que el problema haya sido solucionado.
- Tarjetas de pago: dos (2) meses contados a partir del día siguiente en que se agotó el saldo de la tarjeta, o en tanto no se pueda habilitar el servicio para el cual se adquirió la misma, luego de haber realizado el reporte previo.
- En los demás casos: en tanto subsista el hecho que motiva el reclamo.

¿En qué plazo debe resolver el reclamo la Primera Instancia?

En la primera instancia rigen los siguientes plazos:

- Hasta tres (3) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para los casos de: calidad, falta de entrega del recibo o copia del mismo, o de la facturación detallada.
(* Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de presentado el reclamo por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, no requiriendo necesariamente de resolución motivada.
- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo, para el caso de: tarjetas de pago.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de efectuado el reclamo, para los demás casos.

Adicionalmente, la primera instancia tiene diez (10) días útiles para notificar su resolución en el domicilio del usuario.

¿Qué ocurre si la empresa operadora no responde o responde tardíamente el reclamo?

Si la empresa operadora no responde el reclamo dentro de los plazos establecidos, el usuario podrá presentar una Queja solicitando que el TRASU defina si se aplicará el silencio administrativo positivo (SAP). Para presentar la Queja, el usuario cuenta con un plazo de hasta veintidós (22) meses desde la fecha en que se le debió notificar la respuesta a su reclamo.

¿Qué puede hacer el usuario en caso no se encontrara de acuerdo con la respuesta de Primera Instancia?

Si el usuario no se encontrara de acuerdo con la respuesta de la empresa operadora, puede presentar un Recurso de Apelación.

Para el caso de reclamos por calidad, el usuario podrá presentar un Recurso de Apelación si el problema se vuelve a presentar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el problema se solucionó en primera instancia.

¿Cuál es el plazo para presentar un Recurso de Apelación?

El plazo es de hasta quince (15) días útiles, contados desde el día siguiente en que el usuario recibió la respuesta de primera instancia.

El Recurso de Apelación (*) deberá ser presentado por escrito ante la empresa operadora, empleando el formulario correspondiente, pudiendo adjuntarse documentación adicional.

(*) Para los reclamos por problemas de fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos, el plazo de presentación del Recurso de Apelación será de hasta cinco (5) días útiles de notificada la resolución o desde la fecha en que ésta debió ser emitida.

¿En qué plazo debe resolver el TRASU el Recurso de Apelación?

El Recurso de Apelación será resuelto (*):

- Hasta quince (15) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los casos de reclamos por: tarjetas de pago, falta entrega del recibo o de la copia del mismo, o de la facturación detallada.
- Hasta treinta (30) días útiles contados a partir del día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los demás casos.

(*) Hasta cinco (5) días útiles desde el día siguiente de la recepción del Recurso de Apelación por el TRASU, para los casos de reclamos por fallas y calidad del servicio de arrendamiento de circuitos.

La respuesta al Recurso de Apelación será comunicada de manera escrita por el TRASU al domicilio señalado por el usuario, dentro de los diez (10) días útiles siguientes a la fecha de resolución.

¿En qué casos el usuario puede presentar una Queja?

El usuario podrá presentar una Queja cuando considere que la empresa operadora ha incumplido cualquier aspecto relativo al procedimiento de reclamos (infracción de los plazos establecidos, no ejecución de lo dispuesto mediante resolución final, entre otros).

Del mismo modo se podrá presentar una Queja solicitando la aplicación del silencio administrativo positivo.

La Queja deberá ser presentada por escrito, empleando el formulario correspondiente, pudiendo anexar documentación adicional.

¿Cuál es el plazo que tiene el TRASU para resolver la Queja?

El TRASU deberá resolver la Queja dentro del plazo de veinte (20) días útiles, contados a partir del día siguiente de su presentación en la empresa operadora.

¿Las resoluciones que emite el TRASU agotan el procedimiento administrativo?

Sí. Con la resolución final emitida por el TRASU termina el procedimiento en la vía administrativa. Si el usuario no se encuentra conforme con la resolución del TRASU, puede recurrir a la vía judicial.

Recuerda que:

- Los reclamos deberán ser atendidos y solucionados sin exceder los plazos fijados en la Directiva.
- Los procedimientos de reclamos se atenderán de manera gratuita.
- No es obligatoria la intervención de abogado ante las empresas operadoras ni ante el TRASU.
- Las empresas operadoras no pueden negarse a recibir los reclamos que el usuario desee tramitar, el usuario tiene derecho a que se le entregue un código o constancia de presentación del reclamo.
- El usuario tiene derecho a que la empresa operadora le informe sobre el estado de su reclamo y ubicación de su expediente, y a facilitarle el acceso al mismo, si lo solicitara.

Estimado Cliente, a continuación le indicamos cómo acceder al Servicio Técnico Autorizado de Claro (STA):

1. Claro garantiza el perfecto funcionamiento de los equipos que comercializa (teléfono fijo inalámbrico, equipo celular, tarjeta de red, modem USB) durante un período de 12 meses y de 6 meses para las baterías, handsfrees y cargadores respectivos. Los demás accesorios tendrán garantía de 3 meses. Los plazos de garantía se computarán desde la fecha de adquisición impresa en la boleta o factura de compra cubriendo la reparación sin costo de todos aquellos defectos originados por fallas de diseño o fabricación. El STA sólo será responsable de la atención de equipo y/o accesorios comercializados por Claro o sus Centros de Venta Autorizados.

Para hacer efectiva esta garantía, el Cliente deberá presentar en el STA, el equipo y/o sus accesorios conjuntamente con el comprobante de pago (boleta o factura). Los equipos que presenten defectos de fábrica, estando en garantía, serán reparados y, en el caso de no ser posible la reparación, serán cambiados por uno del mismo modelo o un equivalente que se encuentre en perfectas condiciones de funcionamiento, el cual podría no tener la condición de nuevo. Para equipos reacondicionados no aplicarán cambios ni devoluciones de dinero. La garantía no cubre limpieza del equipo ni las piezas expuestas al exterior que hayan sido rayadas, dañadas o que presenten alteraciones estéticas ni cubre estuches.

2. Claro contempla los siguientes niveles de reparación:

Nivel 0: Configuración de equipo y/o equipo no presenta defecto.

Nivel 1: Cambio de accesorios menores a nivel cosmético, actualización de software y/o reinicialización de parámetros de fábrica.

Nivel 2: Todo lo indicado en el Nivel 1 sumado al cambio de componentes mecánicos y/o soldadura de hasta 3 puntos.

Nivel 3: Todo lo indicado en el Nivel 2 sumado al cambio de componentes electrónicos y/o soldaduras de más de 3 puntos.

Nivel fabricante: Cambio de equipo asumido por el fabricante.

3. En caso de efectuarse un cambio de equipo, el equipo averiado pasará a ser propiedad de Claro.
4. Para la entrega del equipo reparado, el Cliente deberá presentar la Orden de Servicio Técnico (OST) entregada al momento en que dejó el equipo para reparación.
5. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten alguna de las siguientes circunstancias:
 - a. Evidencia, defectos o daños derivados del uso anormal o contrario al indicado en el manual de operación (Guía del Usuario) que lo acompaña.
 - b. Evidencia, defectos o daños derivados de pruebas, operación, mantenimiento, instalación o ajustes inapropiados o derivados de cualquier alteración o modificación realizada por el usuario o terceros.
 - c. Evidencia de accidentes o negligencia, golpes, rupturas, ralladuras, quiñes, derrame de líquido de pantalla o evidencias de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación.
 - d. Evidencia de haber operado el equipo en condiciones ambientales de temperatura, humedad, polvo, vibraciones, u otras distintas a las indicadas en la Guía del Usuario.
 - e. Alteración en el número de serie o cuando éste sea ilegible o no coincida con aquél consignado en el comprobante de pago (boleta o factura) del equipo.
 - f. Cuando el equipo haya sido utilizado con accesorios genéricos o que no sean originales.
 - g. Cuando cualquiera de los sellos de las baterías se encuentre alterado, roto o modificado.
 - h. Cuando la batería haya sido cargada por un cargador distinto del original o instalada en un equipo distinto.
 - i. Cuando el equipo se encuentre reportado como robado.

6. En cualquiera de las circunstancias anteriores o cuando haya terminado el período de garantía, el cliente deberá asumir el costo no reembolsable de S/. 25.00 por el servicio de diagnóstico al momento de ingresar el equipo a revisión. Este servicio determina la posible falla del equipo y el presupuesto de reparación (sujeto a pruebas técnicas) para la aceptación del cliente o, de ser el caso, el carácter irreparable del equipo. El presupuesto de reparación tendrá vigencia de 15 días hábiles a partir de la fecha en que haya sido puesto en conocimiento de EL CLIENTE y siempre que durante dicho plazo no hayan variado las Condiciones de Ingreso del equipo y/o accesorio.
7. La reparación de un equipo fuera de garantía está sujeta, en todos los casos, a la superación de las pruebas finales del laboratorio, en donde se determina finalmente si el equipo reparado cumple con los estándares de calidad que garanticen su buen funcionamiento. En caso el equipo no pase dichas pruebas será declarado irreparable y no se cobrará por la reparación efectiva; no procediendo en ese caso la devolución del pago ya efectuado por el servicio de diagnóstico.
8. Las reparaciones de equipos en garantía y de equipos fuera de garantía por plazo y/o por presentar golpes, rupturas, ralladuras y/o quiñes están garantizadas por 3 meses a partir de la fecha de su entrega, siempre y cuando se sigan las recomendaciones del STA y no varíen las condiciones del equipo. En caso de repetirse la avería reparada dentro de la garantía de reparación, el Cliente deberá acercarse al STA que efectuó la reparación y tendrá derecho a una nueva reparación sin costo alguno, adjuntando copia de la OST anterior.
9. En caso de repetirse la avería antes reparada dentro del período de la garantía de reparación, el Cliente deberá comunicar dicha circunstancia al STA que tramitó la reparación anterior y tendrá derecho a una nueva gestión de la reparación sin costo alguno, adjuntando su copia de la OST anterior.
10. Si el Cliente no recoge su equipo en el lapso de 1 mes, contado desde la fecha de recepción del equipo para su atención, pagará S/. 3 por cada día que el equipo permanezca en el almacén. No obstante, pasados los sesenta (60) días, Claro podrá rematar el equipo para hacerse cobro del referido costo de almacenamiento.
11. Claro garantiza el suministro de repuestos y accesorios únicamente dentro del plazo de garantía del equipo adquirido.

ADVERTENCIA: CLARO recomienda realizar una copia de seguridad de la información almacenada en la memoria de su equipo (fotos, vídeos, agenda, directorio telefónico, melodías, etc.). Asimismo, el Cliente acepta que durante el diagnóstico y/o reparación del equipo podría perderse dicha información liberando a CLARO de toda responsabilidad.

Conste por el presente documento el Acuerdo específico para la adquisición de equipos terminales con restricción temporal de acceso a la red de otros operadores, en adelante El Acuerdo, que celebran de una parte América Móvil Perú S.A.C. con R.U.C. N° 20467534026, domiciliada en Carlos Villarán N° 140, piso 11, Lima 13 (CLARO) y EL CLIENTE, en los términos y condiciones siguientes:

10.5 ANTECEDENTES.-

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16-A de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Resolución N° 116-2003-CD/OSIPTEL, CLARO podrá comercializar equipos terminales con restricciones de acceso a la red de otros operadores sujetándose a las condiciones descritas en el artículo antes mencionado, siendo en este caso que CLARO ha otorgado condiciones económicas especiales sobre el/los Equipo(s) adquirido(s) por EL CLIENTE.

10.6 OBJETO.-

EL CLIENTE ha adquirido en propiedad el/los Equipo(s) terminal(es) cuyas características, especificaciones técnicas y valor de venta están especificadas en el respectivo comprobante de pago.

Por el presente documento, EL CLIENTE ratifica que, luego de haber sido debidamente informado sobre la posibilidad de adquirir EL EQUIPO sin ningún subsidio, DESCUENTO ESPECIAL ni restricción de acceso a la red de otros operadores (al precio de lista de S/. _____), ha decidido libre y voluntariamente acceder a la adquisición de el/los equipo(s), que contiene(n) la restricción temporal de acceso a la red de otros operadores, de modo que solo puede(n) ser empleado(s) con SIMCards (Chips) de CLARO.

10.7 PLAZO.-

El cliente declara conocer y aceptar que, debido a las condiciones económicas especiales con las que ha adquirido el/los equipo(s), este(os) cuenta(n) con una restricción temporal de acceso a la red de otros operadores por el plazo de doce (12) meses, computados desde la fecha de adquisición de el/los equipos (s), conforme a la normativa vigente.

10.8 DESBLOQUEO DEL EQUIPO.-

Una vez transcurrido el plazo mencionado en el párrafo anterior, el levantamiento de la restricción temporal o desbloqueo de el/los equipo(s), procederá a solicitud expresa de EL CLIENTE, conforme al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto. El desbloqueo de el/los equipo(s) se hará efectivo en el plazo de dos (2) días útiles más el término de la distancia, de conformidad con la normativa vigente.

Al adquirir el/los presente(s) equipo(s) y/o hacer uso del/los mismo(s), EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en este documento, dejando constancia de ello mediante la activación y/o uso del servicio.

América Móvil Perú S.A.C.
Rodrigo Arosemena
Director Comercial

El presente Anexo 5 al "Acuerdo para la prestación del servicio público de telefonía fija inalámbrica" que celebran de una parte AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. (CLARO) con RUC 20467534026 domiciliada en Av. Carlos Villarán 140, Piso 11, Lima 13; y, El CLIENTE cuyos datos constan en el Anexo N° 1 del "Acuerdo para la prestación del servicio público de telefonía fija inalámbrica", le permite contratar el Fono Claro Combo Anual, cuya estructura es la siguiente:

PAGO UNICO (INC. IGV)	Minutos libres para efectuar llamadas Claro a cualquier teléfono fijo local y nacional así como a teléfonos fijos y móviles de Canadá, China, Estados Unidos, Bolivia, Colombia, República Dominicana, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Venezuela y Francia	Minutos libres para efectuar llamadas a teléfonos móviles Claro a nivel nacional	Mensajes de texto (SMS) a teléfonos fijos Claro y móviles de Claro a nivel nacional
S/. 299.00	120	30	100

Los términos y condiciones aplicables al Fono Claro Combo Anual son las siguientes:

1. DESCRIPCIÓN DEL FONO CLARO COMBO ANUAL:

- La línea telefónica activada por aquellos clientes que contraten el Fono Claro Combo Anual se encontrará sujeta a las condiciones del Plan FonoClaro 20, no obstante ello, mientras se encuentre en el periodo de goce de la presente promoción, será de aplicación las tarifas y condiciones detalladas en el presente Anexo, razón por la cual una vez finalizada la vigencia del último bono mensual entregado al cliente, será de aplicación las tarifas y condiciones del Plan FonoClaro 20 contratado por EL CLIENTE.
- Todas las tarifas son en Nuevos Soles, incluyen IGV y son por minuto tasado al segundo.
- El Fono Claro Combo Anual otorga los siguientes beneficios:
 - a) Ciento veinte (120) minutos para efectuar llamadas Claro a cualquier teléfono fijo local y nacional así como a teléfonos fijos y móviles de Canadá, China, Estados Unidos, Bolivia, Colombia, República Dominicana, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Venezuela y Francia.
 - b) Treinta (30) minutos para efectuar llamadas a teléfonos móviles Claro a nivel nacional.
 - c) Cien (100) Mensajes de texto (SMS) a teléfonos fijos Claro y móviles de Claro a nivel nacional.
- Los beneficios otorgados por el Fono Claro Combo Anual serán entregados en el transcurso del décimo día (día diez) de cada mes, por un periodo de doce (12) meses consecutivos, contados desde el mes siguiente a la activación de la línea.
- Las comunicaciones cursadas a destinos Premium, Rurales y/o Satelitales no se descontarán de los minutos libres otorgados por el Fono Claro Combo Anual. Las llamadas realizadas a dichos destinos se descontarán siempre del saldo Prepago (producto de recargas) del cliente.
- Los beneficios otorgados por el Fono Claro Combo Anual se encontrarán vigentes hasta las 23:59:59 horas del noveno día del siguiente mes en el cual fueron entregados. Asimismo, los beneficios otorgados no serán acumulables mes a mes. En ese sentido, si no son utilizados en su totalidad durante el mes correspondiente, se perderán.
- Una vez agotados los minutos y/o mensajes de texto otorgados por el Fono Claro Combo Anual, los clientes podrán seguir realizando comunicaciones haciendo uso de tarjetas de recarga (físicas o virtuales), siendo de aplicación las tarifas señaladas en el numeral 3.
- Los beneficios otorgados por el Fono Claro Combo Anual se consumirán primero que el saldo en soles libres (producto de recargas) que pudiera tener el cliente.
- Los clientes que adquieran el Fono Claro Combo Anual, en el transcurso del día diez (10) de cualquier mes recibirán el Bono Inicial conforme a las reglas señaladas anteriormente, encontrándose vigente hasta las 23:59:59 horas del noveno día del siguiente mes en el cual fueron entregados

• Una vez transcurrida la vigencia del último bono correspondiente al último mes, el cliente contará con un periodo de gracia de siete días calendarios adicionales, durante los cuales podrá seguir recibiendo llamadas. Una vez transcurrido dicho plazo y en caso no haya sido adquirido un nuevo Bono Anual, le serán de aplicación las tarifas y condiciones contratadas inicialmente correspondientes al FonoClaro 20.

Si la línea se suspende o bloquea por cualquier motivo, el cliente no podrá hacer uso de los beneficios otorgados por el Fono Claro Combo Anual hasta el momento en que se reactive nuevamente. Asimismo, si la línea se encuentra bloqueada por cualquier motivo durante el día en el cual corresponde la entrega de los beneficios otorgados por el Fono Claro Combo Anual (décimo día), éstos serán entregados una vez que sea reactivada la línea y estarán vigentes hasta las 23:59:59 horas del noveno día del siguiente mes en el cual fueron entregados.

• Los clientes podrán disfrutar de los beneficios del Fono Claro Combo Anual mientras el servicio contratado sea un FonoClaro 20 y el servicio se encuentre activo. De modo tal que en caso el cliente cambie de plan tarifario, perderá los beneficios otorgados por la presente promoción.

2. DESCRIPCIÓN DEL BONO INICIAL:

• El Bono Inicial será entregado por única vez a todas aquellas personas que contraten el Fono Claro Combo Anual y se encontrará vigente hasta el momento en el cual sea entregado el bono correspondiente al Fono Claro Combo Anual.

• El Bono Inicial otorga los siguientes beneficios:

a) Ciento veinte (120) minutos para efectuar llamadas Claro a cualquier teléfono fijo local y nacional así como a teléfonos fijos y móviles de Canadá, China, Estados Unidos, Bolivia, Colombia, República Dominicana, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Venezuela y Francia.

b) Treinta (30) minutos para efectuar llamadas a teléfonos móviles Claro a nivel nacional.

c) Cien (100) Mensajes de texto (SMS) a teléfonos fijos Claro y móviles de Claro a nivel nacional

• El Bono Inicial es un bono no acumulable que será entregado dentro de las veinticuatro (24) horas desde la activación del servicio. Asimismo, este beneficio reemplaza a los beneficios otorgados por la promoción "Minutos libres a cualquier teléfono fijo de Claro a nivel nacional".

3. TARIFAS POR CONSUMOS ADICIONALES:

• Las tarifas aplicables, por los consumos no incluidos dentro de los beneficios otorgados por el plan contratado o por aquellos consumos realizados una vez agotados los bonos otorgados por el plan contratado, son los siguientes

TARIFAS A NIVEL NACIONAL			TARIFAS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL		
DESTINO	UNIDAD DE MEDIDA	TARIFA	DESTINO	UNIDAD DE MEDIDA	TARIFA
Claro a Claro fijo local	Por minuto	S/. 0.12	América Central / Sur	Por minuto	S/. 2.00
Claro a otros teléfonos fijos locales	Por minuto	S/. 0.12	América del norte	Por minuto	S/. 2.00
Claro a Claro fijo de larga distancia nacional	Por minuto	S/. 0.24	Europa	Por minuto	S/. 3.00
Claro a otros teléfonos fijos de larga distancia nacional	Por minuto	S/. 0.24	Resto del mundo	Por minuto	S/. 4.00

Mensaje de texto (SMS) nacional	Unidad	S/. 0.10	Zona LDI 1	Por minuto	S/. 7.00
			Zona LDI 2	Por minuto	S/. 14.00
			SMS Internacional	Unidad	S/. 0.25

(*) Por segundo e incluyen IGV.

(**) Por minuto tasado al segundo e incluye el IGV.

- Todas las tarifas son en Nuevos Soles, incluyen IGV y son por minuto tasado al segundo, salvo que se señale lo contrario.
- Las tarifas señaladas para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) no son aplicables los SMS enviados a teléfonos móviles de Nextel y Movistar ni a fijos de Movistar.
- La tarifa aplicable a las llamadas realizadas desde un Fonoclaro hacia cualquier teléfono móvil es determinada por la empresa operadora de los servicios móviles, de conformidad a lo establecido en la normativa vigente.
- Las tarifas expresadas para llamadas, mensajes de texto nacional e internacional no aplican para mensajes Premium (sorteos, concursos).
- Las tarifas locales y de larga distancia nacional e internacional no son aplicables a las llamadas realizadas a destinos satelitales o rurales.
- Las tarifas de larga distancia internacional (LDI) incluyen el costo del tramo local.
- Las zonas de larga distancia nacional e internacional se encuentran compuestas por los siguientes destinos:
 - a) Zona LDI 1: Compuesta por los siguientes países: Cuba, Australia, República de Guyana, Andorra, Aruba, Papua Nueva Guinea.
 - b) Zona LDI 2: Guinea Bissau, Guyana Francesa, Macau, Diego Garcia, Islas Cook, Isla Norfolk, Polynesia Francesa, Samoa Americana, Surinam, Swazilandia, Tuvalu, Barbados, Bermuda, Islas Cayman, Corea del Norte, Islas Vírgenes Americanas, Kiribati, Mongolia, Namibia, Rwanda, Santa Elena, Santa Lucía, Isla Turks e Isla Caicos, Vanuatu, Isla Wallis e Isla Fortuna.

La vigencia de las Condiciones Especiales antes indicadas rige desde la fecha de activación de la Línea y se sujetan a los términos y condiciones del acuerdo firmado a dicha fecha. Mediante su firma en este documento, el cliente declara haber recibido copia del mismo.

Fecha: ____/____/20____

EL CLIENTE / Representante Legal