

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Conste por el presente documento, el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones aplicables a, de una parte, **Telefónica del Perú S.A.A.**, con RUC N° 20100017491, con domicilio en Av. Arequipa N° 1155, Santa Beatriz, Lima, a quien en adelante se le denominará "**MOVISTAR**", y de la otra, "**EL CLIENTE**", cuyos datos se consignan en el Anexo del presente documento.

**1. FUNCIÓN: EL CLIENTE** contrata el servicio de telefonía móvil (en adelante el "Servicio") y demás servicios de telecomunicaciones que son materia del contrato, que serán prestados por **MOVISTAR** dentro del área de concesión. Si **EL CLIENTE** lo solicita, y previa evaluación de **MOVISTAR**, ésta podrá darle acceso al servicio de larga distancia internacional si el plan contratado no lo incluyese dentro de los minutos libres.

**2. RETRIBUCIÓN: EL CLIENTE** se obliga a pagar los siguientes conceptos incluidos en el recibo telefónico:

- (i) Cargo fijo mensual que se facturará por mes adelantado y cuyo monto se indica en el Anexo 1-A o Anexo 1-B (Bolsa de Minutos) o Anexo 1-C (Internet Móvil), según plan contratado.
- (ii) Los consumos efectuados, que incluyen el valor de las llamadas locales, de larga distancia nacional e internacional, llamadas a operadores rurales y a operadores satelitales. Dichos consumos se facturarán por mes vencido aplicando las tarifas que se indican en el Anexo 1-A o Anexo 1-B (Bolsa de Minutos) o Anexo 1-C (Internet Móvil), según plan contratado.
- (iii) La retribución por los consumos, las llamadas realizadas y recibidas a través del servicio Roaming Internacional.
- (iv) La retribución por los consumos y/o cargos de los servicios adicionales, suplementarios y otros servicios contratados por **EL CLIENTE**, según las tarifas vigentes, las que se encuentran publicadas en la página web de **MOVISTAR** ([www.MOVISTAR.com.pe](http://www.MOVISTAR.com.pe)).
- (v) De ser el caso, el precio por la venta del equipo terminal cualquiera sea su naturaleza y/o chip **MOVISTAR** (contado o financiado) o la renta por su arrendamiento.
- (vi) De ser el caso, el pago de las cuotas que correspondan al financiamiento de deuda e intereses asumidos por **EL CLIENTE**.
- (vii) De ser el caso, todos los importes pendientes de pago en su facturación en caso **EL CLIENTE** porte hacia otro operador, la que será emitida en el siguiente recibo de facturación.
- (viii) Cualquier otro concepto que admita la legislación vigente.

**EL CLIENTE** realizará los pagos en las oficinas de **MOVISTAR** o en las entidades recaudadoras designadas por ésta, dentro del plazo de vencimiento indicado en el recibo. El retraso en el pago de algún recibo determinará la automática constitución en mora y el pago de los intereses correspondientes. En caso el Servicio incurra en algún tipo de suspensión por falta de pago, **MOVISTAR** tendrá la potestad de cobrar un cargo por la reactivación del servicio. **MOVISTAR** podrá modificar la retribución mensual, dentro del marco regulatorio vigente, así como en caso de variaciones tributarias.

**3. PLAZO:** El contrato de servicio tiene un plazo indeterminado. **EL CLIENTE** podrá solicitar a **MOVISTAR** con una anticipación no menor de cinco (5) días hábiles ni mayor de un (1) mes calendario, la baja del servicio"

#### **4. CONDICIONES DEL SERVICIO:**

**Plazo de Activación del Servicio.**- Máximo tres (3) días útiles contados desde la suscripción de este contrato, siempre que **EL CLIENTE** haya cumplido con los requisitos documentarios y sustentos de ingresos exigidos por **MOVISTAR**. Si **EL CLIENTE** presentó una solicitud de portabilidad, se le informará la fecha de habilitación del servicio, de acuerdo a la legislación vigente.

**Modificaciones al Servicio.**- Dependiendo de las características del Servicio o de los condicionamientos técnicos, **MOVISTAR** podrá introducir modificaciones en los sistemas, instalaciones, numeración y en general, en cualquier otro aspecto que lo requiera, de conformidad con la normativa vigente. Asimismo, podrá modificar las condiciones y características del Servicio, distintas de las referidas a la retribución (monto, modalidad y oportunidad de pago que se rigen por las normas regulatorias vigentes), conforme a la legislación vigente.

**Límite de Consumo.-** Con el objetivo de evaluar el riesgo crediticio de **EL CLIENTE, MOVISTAR** establece el "Límite de Consumo" como un parámetro para que **EL CLIENTE** pueda contar con tráfico adicional una vez consumido el correspondiente a su cargo fijo. Este será equivalente hasta un (01) cargo fijo contratado. En caso se alcance el referido límite, **MOVISTAR** podrá restringir el uso del Servicio.

Este Límite no deberá considerarse como un servicio de control de consumo y se dará a conocer al **CLIENTE** al momento de la suscripción del contrato en el Anexo, al igual que sus modificaciones. La utilización del Servicio por encima del límite, no obliga a **MOVISTAR** a suspenderlo, por lo que **EL CLIENTE** está obligado a pagar a **MOVISTAR** todos los consumos realizados aún cuando éstos excedan el "Límite de Consumo" establecido y/o modificado por **MOVISTAR**, conforme a lo señalado en esta cláusula.

**Uso adecuado del Servicio.-** El Servicio es brindado por **MOVISTAR** para ser utilizado como abonado, de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y en la legislación vigente. En tal sentido, **EL CLIENTE** se obliga a utilizar adecuadamente el Servicio, observando en todo momento las instrucciones impartidas por **MOVISTAR**, siendo **EL CLIENTE** el único responsable del uso que se haga del mismo.

**Secreto de las telecomunicaciones.-** **MOVISTAR** actuará dentro de los alcances de las normas vigentes, protegiendo los datos personales de **EL CLIENTE** y cautelando el secreto de las telecomunicaciones. Sin embargo, advierte que existe un riesgo no imputable a ella que se deriva de la vulnerabilidad del medio radioeléctrico.

**Suspensión del Servicio y/o Resolución del Contrato.-** Además de las causales establecidas en las Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, **MOVISTAR** podrá suspender el servicio y/o resolver el contrato por los siguientes motivos:

a) Incumplimiento de requisitos de contratación: si después de la misma se detectase la inconsistencia y/o falsedad de la información y/o de los sustentos presentados por **EL CLIENTE**.

b) Supuestos de Uso indebido de acuerdo al procedimiento previsto por la legislación vigente.

La resolución no importará condonación o renuncia alguna por parte de **MOVISTAR** al cobro de las acreencias que le correspondan frente a **EL CLIENTE**. Las referidas acreencias incluyen de manera enunciativa y no limitativa: cargos fijos, consumos, cuotas de financiamiento vencidas o por vencer, así como cualquier concepto establecido en la cláusula segunda, que se encontrasen pendientes de pago.

Asimismo, para el caso de financiamiento de equipos terminales o refinanciamiento de deudas, la resolución implicará que las cuotas pendientes de pago se conviertan automáticamente en exigibles a la fecha en que opere la resolución, dándose por vencidos todos los plazos o prórrogas que hubiesen sido otorgados.

**Calidad de la Señal:** Es posible que la calidad de la señal se vea afectada por la estructura del lugar donde se utiliza el móvil y/o las condiciones geográficas dificulten el uso del servicio, como por ejemplo ascensores, sótanos, túneles, cerros, pisos altos, clima, entre otros.

**Cambio de Equipo entregado en la contratación del Servicio:** En caso desee cambiar el equipo terminal y/o chip **MOVISTAR** adquiridos sin mediar causal alguna, sólo podrá solicitarlo en los centros de atención autorizados que **MOVISTAR** designe y publique en la página web [www.MOVISTAR.com](http://www.MOVISTAR.com). dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha de efectuada la compra o, en caso de haberse presentado una solicitud de portabilidad numérica, este plazo se contará desde que la misma es ejecutada. Vencido este plazo **MOVISTAR** no aceptará devoluciones. Para tal efecto, deberá devolver el paquete completo con todos sus accesorios incluyendo la caja y el manual del equipo. En caso realice este cambio por un equipo de mayor precio, deberá abonar la diferencia.

**Procedimiento de suspensión por robo o pérdida de equipo terminal.-** **EL CLIENTE** reportará inmediatamente a **MOVISTAR** el hurto, robo o pérdida del equipo terminal y/o del chip **MOVISTAR** para que se suspenda el Servicio comunicándose al 104 desde un celular **MOVISTAR** o al (01) 790-0123 desde cualquier otro teléfono (llamada con costo). **EL CLIENTE** será responsable por la indebida utilización del servicio hasta que **MOVISTAR** haya sido debidamente informada de las circunstancias antes indicadas. Recibido el reporte, el chip **MOVISTAR** y el equipo terminal que fueron usados en la última llamada que figura en nuestros sistemas, se registrarán como perdidos o robados. En caso se trate de un equipo terminal arrendado, **EL CLIENTE** deberá presentar la denuncia policial correspondiente.

Si la suspensión del Servicio se prolonga por más de un mes y un día calendario a pesar de las facilidades que **MOVISTAR** ofrezca para reactivar el Servicio, **MOVISTAR** podrá resolver el presente contrato, estando **EL CLIENTE** obligado a pagar a **MOVISTAR** la penalidad establecida en el Anexo.

En caso el equipo terminal o chip **MOVISTAR** de **EL CLIENTE** hubiese sido sustraído o extraviado, éste autoriza a

**MOVISTAR** para que en su nombre recupere la posesión de cualquiera de ellos cuando sean entregados por algún tercero en sus oficinas comerciales, debiendo **MOVISTAR** poner esta información en conocimiento del abonado.

**5. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: MOVISTAR** brinda servicios suplementarios a través de los siguientes mecanismos:

**a) Marcación:** los servicios que puede contratar por marcación de manera enunciativa más no limitativa: (i) Buzón de voz, (ii) Llamada en Espera, (iii) Mensajes de Texto SMS, (iv) Datos, (v) Portal de Servicios (WAP), (vi) **MOVISTAR** Multimedia, cuyos costos por uso del servicio son: (a) Costo por navegación y (b) Costo del contenido, (vii) Servicio de Mensajes Multimedia (MMS), (viii) Servicios Premium, (ix) **MOVISTAR** Messenger.

Los servicios **MOVISTAR** Multimedia, Servicio de Mensajes Multimedia (MMS) y Servicios Premium para usuarios postpago se facturarán de manera adicional al cargo fijo contratado. Para usuarios prepago y control, el cargo será debitado del saldo disponible. Para mayor información sobre la descripción de los servicios suplementarios y las tarifas aplicables a los mismos se podrá recurrir a la página web [www.MOVISTAR.com.pe](http://www.MOVISTAR.com.pe).

**EL CLIENTE** podrá utilizar los Mensajes de Texto (SMS), Servicio de Mensajes Multimedia (MMS), Mensajes USSD, Datos, Portal de Servicios (WAP), si: (i) el modelo de su equipo terminal celular y la tecnología del mismo cuentan con estas funcionalidades, (ii) su equipo tiene los servicios activados y (iii) se encuentra dentro de una zona de cobertura digital. Para verificar si el equipo terminal cuenta con las funcionalidades, podrá recurrir a la página web [www.MOVISTAR.com.pe](http://www.MOVISTAR.com.pe) o llamar al 104 (llamada gratuita).

**b) Otros mecanismos de contratación:** los servicios que se pueden contratar de manera adicional, empleando los canales habilitados por **MOVISTAR** entre los cuales se puede mencionar de manera enunciativa más no limitativa: (i) \*911 (Internacional, Integral y Prepago), (ii) BlackBerry, (iii) Transferencia de Llamadas, (iv) Pago Móvil, (v) Mi Mail, (vi) Infomóvil (servicio exclusivo para empresas), (vii) Facturación Detallada Mensual.

**6. OTROS SERVICIOS Y FACILIDADES:** De manera adicional, **MOVISTAR** ofrece otros servicios y facilidades que pueden ser brindados a **EL CLIENTE** como parte del Plan Tarifario contratado o que pueden ser solicitados a **MOVISTAR** sujetos a las tarifas y condiciones vigentes al momento de la solicitud, entre los cuales se puede mencionar de manera enunciativa más no limitativa:

**Planes Red Privada MOVISTAR (RPM):** son aquellos que permiten a **EL CLIENTE** la comunicación en red utilizando la marcación abreviada, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el Plan Tarifario contratado.

**Planes Movitalk:** es un servicio de comunicación directa que permite a **EL CLIENTE** estar en comunicación con una o más personas a la vez. Este servicio está sujeto a las restricciones de los Servicios Suplementarios señaladas en el numeral precedente.

**Cuenta Corporativa:** es aquella que permite a **EL CLIENTE** empresarial, agrupar todos sus servicios celulares en un solo recibo. Esta facilidad se ofrece a aquellos clientes que cuenten con más de dos Servicios.

**Cobertura Nacional:** aquella por la cual las llamadas que se realicen desde un celular **MOVISTAR** a otro celular **MOVISTAR** a nivel nacional tienen la misma tarifa que una llamada local Móvil de acuerdo a su plan tarifario.

**Roaming Internacional (RI):** en caso de viaje al extranjero, **EL CLIENTE** podrá hacer uso del servicio de RI en tanto el cliente hubiera solicitado la activación del mismo y esté disponible, en aquellos países con los que **MOVISTAR** haya suscrito convenio de RI, pagando las tarifas establecidas por cada operador en cada país. Dichas tarifas serán facturadas y cobradas como adicionales al cargo fijo del servicio y del plan local contratado. En cualquier caso, **EL CLIENTE** que haya contratado el servicio RI, podrá emplear los servicios que brinde el operador visitado (voz, SMS o datos - GPRS, WAP, Internet, BlackBerry), de acuerdo a las condiciones fijadas por éste, los mismos que serán facturados y cobrados como adicionales de acuerdo a las tarifas de Roaming Internacional vigentes y comunicadas a través de [www.movistar.com.pe/movil](http://www.movistar.com.pe/movil), sin distinción de la tecnología utilizada. En este caso, el terminal utilizado por **EL CLIENTE** deberá ser compatible con la red del operador visitado. Para tener el servicio de Roaming Internacional, **EL CLIENTE** deberá contar con el servicio de LDI.

**7. CONTRATACIÓN DE PLANES TARIFARIOS DE INTERNET MÓVIL: EL CLIENTE** que opte por la contratación de Planes Tarifarios del Servicio de Internet Móvil (en adelante "Internet Móvil"), podrá acceder a Internet y transferir datos de manera inalámbrica utilizando el medio radioeléctrico mediante un Módem USB, dentro del área de servicio que se publica en la página web [www.MOVISTAR.com.pe](http://www.MOVISTAR.com.pe). En ese sentido, **EL CLIENTE** declara conocer y aceptar que la prestación del Servicio de Internet Móvil en ninguna forma incluye la obligación, por parte de **MOVISTAR**, de prestar el servicio de voz ni otros servicios suplementarios vinculados a éste.

**8. CONTRATACIÓN DE BOLSA DE MINUTOS: EL CLIENTE** que cuente con Cuenta Corporativa y que opte por la contratación de Bolsa de Minutos podrá disponer de minutos libres para ser distribuidos a su criterio entre sus líneas. Una vez consumidos los mismos, se aplicará una tarifa de acuerdo al destino de la llamada y según la Bolsa contratada. A cada línea se aplicará un límite de consumo que puede ser modificado en cualquier momento a solicitud de **EL CLIENTE**.

La fecha de activación de la Bolsa deberá coincidir con la fecha de inicio del ciclo de facturación, por lo que **EL CLIENTE** deberá solicitar la activación con cinco días hábiles de anticipación al inicio de dicho ciclo. Mientras las líneas no ingresen a la Bolsa, **EL CLIENTE** acepta pagar el cargo fijo proporcional por los días de activación, de acuerdo al Plan Transitorio correspondiente a la Bolsa. Los minutos libres otorgados al CLIENTE que no fuesen utilizados en el mes respectivo, se perderán automáticamente. Las llamadas realizadas en exceso a dichos minutos se valorizarán de acuerdo a las tarifas detalladas en el Anexo 1-B. En caso uno de los servicios de la Bolsa adquiera bonos por alguna promoción, los mismos serán utilizados sólo por el servicio beneficiado. En caso **EL CLIENTE** modifique la Bolsa, las condiciones económicas pactadas podrán ser modificadas por **MOVISTAR**. Dicha modificación entrará en vigencia a partir del ciclo de facturación inmediatamente posterior. La solicitud de modificación deberá ser presentada por **EL CLIENTE** con una anticipación no menor de cinco días hábiles previos al cierre de su ciclo de facturación. Si se presentase con una anticipación menor, la modificación entrará en vigencia en el ciclo de facturación subsiguiente. En caso **EL CLIENTE** solicite (i) la suspensión del servicio de una parte de sus líneas o (ii) la suspensión por robo o pérdida de cualquier equipo terminal y/o chip **MOVISTAR**, y no reponga el equipo terminal y/o chip dentro del ciclo de facturación, deberá solicitar la redistribución de los minutos contratados entre sus demás líneas, como mínimo con cinco días de anticipación al inicio del siguiente ciclo de facturación, la cual regirá a partir del ciclo inmediatamente posterior. En caso **EL CLIENTE** no solicite la redistribución de los minutos contratados en el plazo indicado en el párrafo anterior, **MOVISTAR** quedará facultada a redistribuir los mismos entre las demás líneas, a su sólo criterio. Si por las características contratadas no fuese posible efectuar la redistribución de minutos y **EL CLIENTE** no reactivase las líneas suspendidas por robo o pérdida del equipo terminal y/o del chip **MOVISTAR**, **MOVISTAR** propondrá a **EL CLIENTE** opciones de Planes Tarifarios a los que pueda migrar. En caso **EL CLIENTE** no se pronuncie antes de cinco días del inicio del siguiente ciclo de facturación, **MOVISTAR** procederá con la migración al Plan Tarifario que corresponda, perdiendo **EL CLIENTE** derecho a la Bolsa.

En el caso de líneas en bolsa de minutos, durante el periodo de suspensión por robo, anterior a la redistribución de minutos, las líneas suspendidas pierden el saldo de los minutos asignados hasta el fin del ciclo de facturación.

**9. DOMICILIO Y COMPETENCIA: MOVISTAR** se reserva el derecho de modificar su domicilio efectuando una publicación en un diario de circulación nacional. De no ocurrir lo anterior, los domicilios de las partes son los indicados en el presente contrato y/o su Anexo. **EL CLIENTE** deberá informar a **MOVISTAR** por escrito y con treinta días calendario de anticipación si cambia de domicilio. En caso de no hacerlo, se considerarán válidos los requerimientos y notificaciones que le sean cursados al último domicilio conocido por **MOVISTAR**.

**MOVISTAR** podrá notificar al CLIENTE comunicaciones relativas al Servicio a través de mensajes de texto, correos electrónicos o locuciones siempre que la legislación vigente lo permita. La competencia corresponde al distrito judicial del domicilio de **EL CLIENTE**.

**10. CESIÓN: MOVISTAR** podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones a empresas del Grupo Telefónica y lo comunicará al CLIENTE por escrito o mediante una publicación en un diario de circulación nacional.

**11. SOLICITUDES Y CONSULTAS SIN COSTO DESDE EL CELULAR:** (i) Línea Abierta y ciclo de facturación: 123; (ii) Saldo Plan Control: SMS al número 600 con la letra S; (iii) Saldo de Supercargas: SMS al 500 con la letra S, iv) Líneas Negocios: \*525.

**12. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA:** el texto completo de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones podrán consultarse en la página web [www.MOVISTAR.com.pe](http://www.MOVISTAR.com.pe), al igual que consultas o informes sobre su servicio celular llamando desde su celular al 104 (llamada gratuita) ó (01) 790-0123 (llamada con costo) desde cualquier otro teléfono.

### **13. DECLARACIONES**

El contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones incluye su Anexo 1-A y/o Anexo 1-B (Bolsa de Minutos) y/o Anexo 1-C (Internet Móvil), según plan contratado.

**EL CLIENTE** declara que le han sido entregados los siguientes documentos: (i) Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, (ii) Anexo 1-A al Contrato de los Servicios de Telecomunicaciones, en caso haya contratado líneas celulares residenciales y/o empresas, (iii) Anexo 1-B, en caso haya contratado Bolsa de minutos, (iv) Anexo 1-C en caso haya contratado servicios de Internet Móvil, (v) Cartilla de Información sobre el Equipo Celular y el Chip **MOVISTAR**, (vi) Cartilla Informativa sobre el Servicio de Internet Móvil, en caso haya contratado servicio de Internet Móvil (vii) Manual del Equipo (en caso de venta de equipo), que en algunos casos incluye también la Cartilla sobre las Condiciones de garantía del equipo (dependiendo de la marca del equipo adquirido), encontrándose conforme con el contenido de la referida documentación.

**EL CLIENTE**, a la firma del presente documento acepta y declara su conformidad con el mismo y deja constancia que los datos aquí declarados corresponden a la verdad, autorizando a **MOVISTAR** a verificarlos en caso lo considere necesario. **EL CLIENTE** declara haber sido informado que toda la información y documentos referidos (con excepción del Manual del Equipo y/o Cartilla de Condiciones de Garantía del equipo celular adquirido) están disponibles en la página web de **MOVISTAR** [www.MOVISTAR.com.pe](http://www.MOVISTAR.com.pe).

**EL CLIENTE** acepta que se le notifique en el correo electrónico señalado en la sección I. Datos de **EL CLIENTE** del Anexo, cualquier resolución relativa al proceso de reclamos así como cualquier comunicación relativa al servicio contratado, siempre que las disposiciones normativas lo permitan.

**EL CLIENTE** acepta que está obligado a pagar a **MOVISTAR** todos los consumos realizados aún cuando estos excedan el "Límite de Consumo" establecido y/o modificado por **MOVISTAR**.

---

Fecha

---

Firma del CLIENTE



---

Por MOVISTAR