



**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EMPAQUETADOS**



**1) ¿Qué estas contratando?**

MOVISTAR (Telefónica del Perú S.A.A.) con domicilio en Jr. Domingo Martínez Lujan 1130 Surquillo, Lima y RUC 20100017491 se compromete a prestarte los servicios empaquetados (el servicio)

|                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Telefonía Fija     |
| <input type="checkbox"/> | Televisión de Paga |
| <input type="checkbox"/> | Internet Fijo      |
| <input type="checkbox"/> | Telefonía móvil    |

**2) Datos del abonado**

Nombre / Razón social:

Tipo y número de documento de identificación:

Nacionalidad:

Representante legal o apoderado:

Tipo y número de documento de identificación del representante legal o apoderado:

Correo para recibir comunicaciones y recibos:

Número de contacto:

Dirección de instalación:

Dirección de facturación:

**3) Servicio contratado**

N° Telefónico:

Código de cliente:

Nombre Plan tarifario:

Dúo Internet 25 Mbps Estándar Digital

Tecnología:

HFC

Nombre de la Promoción:

Nuevo Servicio

Migración

**4) ¿Qué debes saber de tu plan?**

|            |                 |                |
|------------|-----------------|----------------|
| Renta fija | <b>S/130.00</b> | <b>Mensual</b> |
|------------|-----------------|----------------|

El pago se realiza por

|                                     |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>MES ADELANTADO</b> |
| <input type="checkbox"/>            | <b>MES VENCIDO</b>    |

Costo de reconexión por falta de pago: S/10.00

Último día de pago: \_\_\_\_ de cada mes

¿Existe plazo de permanencia?

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <b>NO</b> |
| <input type="checkbox"/>            | <b>SÍ</b> |

**Tarifa de instalación**

|                                     |            |                          |             |
|-------------------------------------|------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/>            | Al contado | <input type="checkbox"/> |             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Financiado | <input type="checkbox"/> | en 6 cuotas |

**Detalle de la instalación:**

|   |
|---|
| <p>Instalación de Internet (S/ 309.60). Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acondicionamiento físico y configuración en la red de TdP</li> <li>- Instalación y configuración del modem</li> <li>- Instalación de un splitter y cableado (hasta 20 metros)</li> <li>- Configuración de una computadora para adaptarse a la red</li> <li>- Pruebas de conectividad del Servicio.</li> </ul> |
| <p>Instalación de TV (S/ 309.60). Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conexión a la red</li> <li>- Instalación interior</li> <li>- 2 puntos de acceso</li> <li>- Instalación de decodificadores</li> </ul>  |

Todos los precios incluyen IGV

**5) ¿Qué incluye tu plan?**

| Servicio                      | Precio S/ (Inc. IGV) |
|-------------------------------|----------------------|
| Movistar Internet 25 Mbps HFC | 48.50                |
| Paquete Estándar Digital lite | 81.50                |
| -                             | 0.00                 |
| -                             | 0.00                 |

**Servicio de telefonía Fija:**

|  |
|--|
|  |
|--|

Servicios adicionales, suplementarios y gratuitos

|  |
|--|
|  |
|--|

Tarifa llamadas adicionales OFFNET S/ (inc. IGV):

|  |
|--|
|  |
|--|

### Servicio de acceso a internet:

La velocidad mínima garantizada es el 52% de la velocidad máxima

| Bajada<br>(Descarga) Mbp/s |                       | Subida<br>(Carga) Mbp/s |                       |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| Máxima                     | Minima<br>Garantizada | Máxima                  | Minima<br>Garantizada |
| <b>25</b>                  | <b>13.00</b>          | <b>10.0</b>             | <b>5.20</b>           |

### Servicio de televisión paga:

104 de video y 15HD.

TdP podrá brindar señales adicionales al CLIENTE y podrá incluir en las señales HD ofrecidas al CLIENTE señales que cuenten con tecnología 3D.

### Equipos provistos por la empresa en calidad de préstamo gratuito:

- Solo se entregará si el servicio contratado no incluye el componente de internet.

- Un cable módem HFC que será instalado por TdP donde se brindará el Servicio. (Valor Comercial S/123.90 - no incluye IGV)

- 1 decodificador SD (Valor Comercial S/75.20 - no incluye IGV). Cada decodificador incluye, además del decodificador: 1 control remoto, 1 tarjeta de activación/chip, 1 cable de video/audio, 1.5 metros de cable coaxial, 1 cable s-video. En caso de migraciones, TdP entregará al CLIENTE únicamente los equipos adicionales que correspondan para completar el equipamiento que se incluye como parte del Servicio, sustituyéndolos por los equipos que hubiera entregado al CLIENTE en comodato o como parte del servicio migrado.

### Promociones

Para más información de tus promociones ver:

<https://www.movistar.com.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios/duos-y-trios>

### 6) Instalación del servicio

- En caso el servicio requiera de instalación, se realiza en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la contratación, previa coordinación contigo.
- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con Movistar, por problemas ajenos a ella, se establecerá un nuevo plazo de 15 días.
- Si no se logra instalar el servicio en el plazo antes indicado,

parte. Movistar te devolverá cualquier importe pagado previamente en un plazo máximo de 10 días hábiles.

### 7) Recibo y pago del servicio

- Tu recibo incluye la facturación de: a) cargo fijo según tu plan tarifario contratado, b) consumos adicionales y/o c) servicios adicionales y equipos adquiridos, de ser el caso.
- Tus recibos serán enviados mensualmente al correo indicado en el numeral 2. En caso no lo hayas registrado, se remitirá mediante SMS al servicio contratado, salvo que solicites se remita de manera física a tu domicilio.
- Debes efectuar los pagos o cargos que correspondan por la prestación del servicio, hasta la fecha de vencimiento indicada en el recibo. Lugares de pago:

<https://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/lugares-y-medios-de-pago>

- En el primer recibo, se podrá incluir el monto proporcional de los días que usaste el servicio hasta el cierre de tu primer ciclo de facturación.
- Si no pagas a tiempo tu recibo o realizas un pago parcial, Movistar podría cobrar intereses y tu servicio será suspendido, en cuyo caso podrías pagar un monto por reconexión.

### 8) Derechos y obligaciones

- En la sección “Información Abonados y Usuarios” de la página ([www.movistar.com.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios](http://www.movistar.com.pe/informacion-a-abonados-y-usuarios)) encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de Movistar y otros.
- Eres responsable por el uso del servicio. No puedes comercializar ni revender a otro tu servicio, ni usarlo indebidamente.
- Si se detecta que empleas el servicio para fines ilícitos o presentaste información falsa, Movistar podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.
- Movistar podrá deshabilitar las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.
- Debes permitir al personal de Movistar, el ingreso a tu domicilio para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro de los equipos.
- Debes conservar los equipos que instale Movistar sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de Movistar. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con Movistar.
- Recuerda que asumes el pago de los daños o pérdidas que ocasionas a los equipos y/o infraestructura de propiedad de Movistar instalada en tu domicilio.

### 9) Modificación del contrato

- Movistar sólo podrá modificar este contrato

el contrato queda terminado, sin ninguna obligación de tu Aumento de beneficios como datos, velocidad y/u otros.

- Previo al aumento de tarifas, Movistar te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).
- Por el aumento de tarifas, podrás solicitar la terminación de este contrato sin pago de penalidades, ni cobros similares, aún en caso te encuentres dentro del plazo forzoso.

### 10) Baja de tu servicio

- Si deseas dar por terminado este contrato, puedes solicitarlo a Movistar y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 01 día hábil. También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja, con 1 mes de anticipación.

### 11) Bloque de páginas web

¿Deseas contar con un filtro para bloquear páginas web con contenido pornográfico u otras de contenido violento?

sí  no

Gratuito o Tarifa adicional: S/ \_\_\_\_\_

Ver la Política de Uso de Internet en: [www.movistar.com.pe/control-p](http://www.movistar.com.pe/control-p)

### 12) Comunícate con Movistar

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Canal Telefónico</b>    | Desde una línea Movistar: 104<br>Otro operador: 0-800-11-800   |
| <b>Página Web</b>          | <a href="http://www.movistar.com.pe">www.movistar.com.pe</a>   |
| <b>Centros de Atención</b> | <a href="http://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/centros-de-atencion">www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/centros-de-atencion</a> |
| <b>Whatsapp</b>            | +51 999 955 555  |

### 13) Uso de tus Datos Personales

Movistar realiza el tratamiento de tus datos personales para la ejecución y prestación del servicio. Para ello, debe informarte sobre las condiciones para el tratamiento de tus datos personales y debe solicitar tu consentimiento para enviarte información comercial, publicidad u otra finalidad.

### 14) Aceptación del contrato

La aceptación de este contrato se realizará con la firma manuscrita del presente documento, al obtener la información biométrica de tu huella dactilar o mediante otro tipo de firma digital en la versión digital del presente contrato. La cartilla y anexo adjunto forma parte del contrato.

\_\_\_\_\_  
Movistar  
Fecha:  
Hora:

\_\_\_\_\_  
Abonado

por: a) Aumento o reducción de las tarifas; b)

## Anexo: Contenido Adicional

**1. Instalación:** Si no se cuenta con facilidades técnicas para prestar el servicio en la tecnología Fibra Óptica, aceptas que se instalará el servicio en tecnología HFC y, en este caso, el servicio de Internet no ofrecerá simetría de velocidad (misma velocidad de bajada y de subida) y en su lugar usted contará con la misma velocidad de bajada ofrecida y una velocidad de subida de 10mbps para los planes de 30mbps, 15mbps para los de 50mbps y 30mbps para los planes a partir de 100mbps.

### **2. Uso del servicio**

Internet: La velocidad de transmisión del Servicio depende, entre otros, de: (i) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet; (ii) características técnicas y capacidades de tu dispositivo; y, (iii) el uso excesivo de aplicaciones “peer to peer” (punto a punto o P2P o el uso que implique envío o descarga de información desde o hacia un servidor, por ejemplo Big Torrent, Ares u otros) u otras similares.

Línea fija: Los segundos/minutos incluidos en la tarifa pueden ser utilizados sin restricciones horarias, pero no podrán ser acumulados para el próximo ciclo de facturación.

TV: El Servicio incluye el servicio Movistar Play FULL a través del cual usted podrá acceder al contenido online de las señales de programación incluidas en el Servicio contratado, ingresando a <http://www.movistarplay.com.pe>.

**3. Respeto a los equipos de Movistar:** Una vez terminado el contrato, debes devolver los equipos entregados para la prestación del Servicio en máximo de 30 días. Caso contrario, Movistar podrá cobrarle el valor comercial de los mismos.

**4. Terminación:** (i) Movistar podrá resolver el contrato en caso no respetes las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público, las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario o realices actividades como pornografía infantil, “spam”, infrinjas el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales infrinjas los derechos de propiedad intelectual, realices “hacking” y actividades similares o realices transmisiones o difusiones de materiales con contenidos que violen la legislación o propagues virus informáticos u otros programas dañinos. (ii) Si el contrato fuera resuelto por ti antes del inicio de la prestación del Servicio y hubieras realizado pagos por adelantado, Movistar podrá descontarte los gastos administrativos incurridos antes de la devolución.

**5. Cesión:** Movistar podrá ceder en forma total o parcial los derechos u obligaciones del Contrato y demás documentos contractuales suscritos por ti, lo cual será comunicado utilizando un mecanismo idóneo.

**6. Responsabilidad:** Movistar no asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, como: (i) usos y contenidos de la información a la que accedas a través del Servicio; (ii) información transmitida por terceros; (iii) información que guardes o transmitas a través del Servicio, siendo tú responsable por el contenido de la misma; y, (iv) averías y desperfectos en el Servicio derivados de equipos adquiridos a terceros.

2.13 Si ha contratado un plan postpago de telefonía móvil, podrá consumir tráfico adicional al incluido en el cargo fijo, estando obligado a pagar todos los consumos realizados. En caso el consumo sobrepase el valor de 1 cargo fijo, TdP podrá restringir el Servicio. En caso haya contratado un Servicio de telefonía móvil en la modalidad control, éste se suspenderá una vez consumidos los servicios incluidos. Para seguir utilizando su Servicio podrá adquirir recargas.

2.14 El uso del SMS no incluye el envío de mensajería masiva unidireccional. Si desea realizar dicho uso, usted podrá contratar adicionalmente los servicios correspondientes, tales como "SMS Notify", "SMS Mkt" o "SMS Bulk".

2.15 La velocidad de Internet ofrecida sólo aplica dentro de la zona de cobertura de cada tecnología y siempre que cuente con un equipo con capacidad de alcanzar dicha velocidad.

#### Respecto al Servicio en general

2.16 Debes utilizar el servicio respetando las normas vigentes, la moral las buenas costumbres, el orden público y conforme al uso residencial o comercial para el cual fue contratado.

2.17 Debes respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario.

2.18 No debes realizar las siguientes actividades: la pornografía infantil, el "spam", infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales; infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de "hacking" y similares.

2.19 No deberás realizar transmisiones o difusiones de materiales con contenidos que violen la legislación o propagar virus informáticos u otros programas dañinos.

2.20 Se informa que la Política de Uso Aceptable de los Servicios de Internet se encuentra en <http://www.movistar.com.pe/Normas-y-Condiciones>. Asimismo, deberá respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario.

### **3. Respecto a los equipos provistos por Movistar**

3.1 Deberás comunicar a Movistar cada daño o desperfecto en los equipos, así como dejarlos a disposición de Movistar después de terminado este contrato, para que los recoja del lugar dónde instaló el servicio.

3.2 Respecto a la garantía de equipos provistos por Movistar: (i) usted deberá entregar el equipo al personal técnico que se apersona para la atención de una avería al y; (ii) Movistar reparará el equipo dañado por causas imputables a ésta pudiendo sustituirlo por otro de similar y funcionalidad.

3.3 - Una vez terminado este contrato y en un plazo máximo de 30 (treinta) días calendario, deberás devolver a Movistar los equipos provistos por este para la prestación del Servicio. En caso no cumplas con ello, te harás responsable por su pérdida y TdP podrá cobrarle el valor comercial de los equipos, de acuerdo a lo establecido en el numeral 5 de este contrato.

### **4. Terminación**

4.1 Movistar podrá resolver este contrato en caso: (i) no existan facilidades técnicas para la instalación del Servicio; (ii) si no prestas las facilidades necesarias para la instalación, debiendo Movistar contar los sustentos del caso; (iii) no pagas oportunamente la retribución o, (iv) incumplas los numerales 2.1, 2.2 y 2.3 de estas cláusulas adicionales.

4.2 En los casos (i) y (ii) Movistar devolverá los pagos que pudieras haber realizado por adelantado en un plazo máximo de 10 días hábiles. En el caso (ii) o si el contrato fuera resuelto por ti antes del inicio de la prestación del Servicio, Movistar tendrá derecho a descontarte -antes de la referida devolución- los gastos administrativos en los que hubiera incurrido, debiendo contar con los sustentos del caso.

### **5. Cesión**

Movistar podrá ceder, traspasar en forma total o parcial los derechos u obligaciones del Contrato y demás documentos contractuales suscritos por ti, lo cual será comunicado de manera escrita, mensaje de texto, locución de voz, y/o mediante publicación en algún diario de circulación nacional.

### **6. Responsabilidad**

Movistar asume responsabilidad por la prestación del Servicio en las condiciones pactadas. No asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como: (i) los usos y contenidos de la información a la que accedas a través del Servicio; (ii) la información que le sea transmitida por terceros; (iii) la información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del Servicio que te pertenezca, siendo tú responsable por el contenido de la misma; y, (iv) averías y desperfectos en el Servicio derivados de los equipos que hayas adquirido a terceros, de la manipulación indebida de los bienes que Movistar te pudiera haber proporcionado o de la configuración de la instalación que realices, en cuyo caso deberás asumir los costos de reparación.



Anexo: Contenido Adicional

Nombre Paquete TV:

Paquete Estándar Digital lite

Detalle Canales contratados

| Señales de Vídeo      |                  |                         |                  |                |     |
|-----------------------|------------------|-------------------------|------------------|----------------|-----|
| A&E                   | DISNEY CHANNEL   | INVESTIGATION DISCOVERY | RPP TV           | VOA            | --- |
| AMÉRICA TELEVISIÓN    | DISNEY JUNIOR    | IPE                     | RUSIA TODAY      | WARNER CHANNEL | --- |
| ANIMAL PLANET         | E! ENTERTAINMENT | I-SAT                   | ESPN3            | WILLAX TV      | --- |
| ANTENA 3              | ENLACE TBN       | JN19 TELEJUAN           | SOL TV           | WOBI           | --- |
| ATV                   | ESPN             | JUSTICIA TV             | SONY             | ---            | --- |
| ATV+                  | ESPN 2           | K-DRAMA                 | SPACE            | ---            | --- |
| AXN                   | EWTN             | LA TELE                 | STUDIO UNIVERSAL | ---            | --- |
| AZ CORAZON            | EUROCHANNEL      | LATINA                  | TBS Very Funny   | ---            | --- |
| AZ MUNDO              | FOOD NETWORK     | LIFETIME                | TCM              | ---            | --- |
| CARTOONITO            | STAR CHANNEL     | MOVISTAR DEPORTES       | TELEMUNDO        | ---            | --- |
| CANAL J               | STAR LIFE        | MOVISTAR PLUS           | TELEFÉ           | ---            | --- |
| CANAL JOCKEY CLUB / J | ESPN4            | MTV                     | TNT              | ---            | --- |
| CANAL N               | FOX SPORTS 2     | NAT GEO KIDS            | TNT SERIES       | ---            | --- |
| CARTOON NETWORK       | FOX SPORTS 3     | NAT GEO WILD            | TRAVEL & LIVING  | ---            | --- |
| CCTV                  | FRANCE24         | NATIONAL GEOGRAPHIC     | TRU TV           | ---            | --- |
| CINECANAL             | FX               | NHK                     | TV GLOBO         | ---            | --- |
| CINEMAX               | FX MOVIES        | NICKELODEON             | TV PERU          | ---            | --- |
| CNN ESPAÑOL           | GLITZ            | NUESTRA TELE            | TV PERU 7.3      | ---            | --- |
| CNN INTERNACIONAL     | GLOBAL           | NUEVO TIEMPO            | TV5              | ---            | --- |
| COMEDY CENTRAL        | GOL PERU         | PANAMERICANA TELEVISION | TVE              | ---            | --- |
| CONGRESO              | GOL TV           | PAXTV                   | TVN CHILE        | ---            | --- |
| DEUTSCHE WELLE        | HISTORY 2        | PARAMOUNT               | UNIVERSAL        | ---            | --- |
| DISCOVERY CHANNEL     | HISTORY CHANNEL  | PXSPORTS                | USMP TV          | ---            | --- |
| DISCOVERY KIDS        | HOME & HEALTH    | QUALITY TV              | VE PLUS TV       | ---            | --- |
| DISCOVERY TURBO       | HTV              | RAI ITALIA              | VIVA TV          | ---            | --- |

Señales HD

|                      |                  |     |     |     |     |
|----------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|
| AMÉRICA TV HD        | MOVISTAR PLUS HD | --- | --- | --- | --- |
| ATV HD               | PANAMERICANA HD  | --- | --- | --- | --- |
| ATV+ HD              | RPP TV HD        | --- | --- | --- | --- |
| CANAL J HD           | TV PERU HD       | --- | --- | --- | --- |
| CANAL N HD           | WILLAX TV HD     | --- | --- | --- | --- |
| GLOBAL HD            | ---              | --- | --- | --- | --- |
| GOLPERU HD           | ---              | --- | --- | --- | --- |
| IPE HD               | ---              | --- | --- | --- | --- |
| LATINA HD            | ---              | --- | --- | --- | --- |
| MOVISTAR DEPORTES HD | ---              | --- | --- | --- | --- |
| ---                  | ---              | --- | --- | --- | --- |

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE MATERIAL PUBLICITARIO

- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Te informamos que tus datos personales que nos estas entregando son necesarios para brindarte el servicio contratado. Movistar y sus proveedores encargados los tratarán bajo estrictas medidas de seguridad para velar por su confidencialidad y conforme a nuestra Política de Privacidad disponible en [www.movistar.com.pe/privacidad](http://www.movistar.com.pe/privacidad), cuyo resumen encuentras en la presente. Estos se conservarán en nuestro Banco de Datos Clientes, registrado ante la Autoridad de Protección de Datos Personales (RNPDP No. 13571) mientras seas nuestro cliente y hasta diez (10) años después. Podrás ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación, revocación y oposición al correo electrónico [protecciondedatos@movistar.com.pe](mailto:protecciondedatos@movistar.com.pe) adjuntando tu DNI.

- AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE MATERIAL PUBLICITARIO

Movistar o sus encargados podremos ofrecerte productos o servicios adicionales al contratado, así como otros ofrecidos por socios comerciales de los sectores: finanzas, salud, alimentos y bebidas, educación, turismo y entretenimiento. Para ello, elaboraremos tu perfil usando tus datos demográficos, económicos, comerciales, biométricos, de tráfico y de localización. Estas ofertas podrán enviarse a través de medios escritos, verbales o electrónicos/informáticos. Aplican las condiciones mencionadas en la sección anterior.

|                          |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Sí acepto

No acepto, prefiero perder la oportunidad de recibir nuevas ofertas.

---

FIRMA DEL CLIENTE

