



**CONTRATO DE
PRESTACIÓN DEL
SERVICIO PÚBLICO
MÓVIL CONTROL O
POSTPAGO**



1) ¿QUÉ ESTÁS 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 el servicio público móvil (el servicio) en la modalidad:

☒ **Control** ☐ **Postpago**



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:

N°:

Correo para recibir comunicaciones y recibos:

Dirección del domicilio:



3) SERVICIO CONTRATADO

N° telefónico:

Nombre del plan tarifario: RV Plan Mi Movistar S/20.9 VII

Nombre de la Promoción:

☐ **Nueva línea** ☐ **Migración** ☐ **Portabilidad**

La presentación de este servicio en tu dirección

tiene cobertura garantizada por la empresa:

☐ Si ☐ No

Solo en las Zonas de **cobertura garantizada** tiene derecho a reclamar problemas de calidad y averías.



4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?

Renta fija mensual: S/ 20.9

El pago se realiza por: ☐ **Mes vencido**

☐ **Adelantado**

Costo de reconexión por falta de pago: **S/ 8.85**

Fecha de entrega de los beneficios de tu plan: _____ de **cada mes**

Último día de pago: _____ de **cada mes**

Todos los precios incluyen IGV.



5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?



VOZ: Ilimitado llamadas Peru y 200 min USA y Canada



También incluye



DATOS MÓVILES 2GB en Alta Velocidad



SMS 500

• **Condiciones y Restricciones del Plan**

• Velocidad del Internet móvil:

La velocidad mínima garantizada es el 40% de la velocidad máxima.

Red	Bajada (Descarga) Mbps		Subida (Carga) Mbps	
	Máxima	Mínima garantizada	Máxima	Mínima garantizada
3 G	1 Mbps	0.4 Mbps	0.33 Mbps	0.13 Mbps
4 G	3 Mbps	1.2 Mbps	1.00 Mbps	0.40 Mbps
4.5	3.15 Mbps	1.26 Mbps	1.05 Mbps	0.42 Mbps

- Servicio de 4.5G y 4G LTE no disponible en zonas de radio.

• Para más información de tus promociones ver:

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

6) 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 o suplementarios 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 mensual 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.

7) DERECHOS Y OBLIGACIONES

• En la sección “**Información Abonados y Usuarios**” de la página web <https://infoabonados.movistar.com.pe/> encontrarás información sobre tus derechos, el

procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de Movistar y otros.

• **El servicio se presta dentro del área de cobertura de Movistar** (Ver:

<https://www.movistar.com.pe/movil/postpago/cobertura-in-alambrica>). No se garantiza la calidad de la señal en ascensores, sótanos, túneles y similares.

• 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 **finés ilícitos o presentaste información falsa**, Movistar podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato.

8) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

• **La empresa sólo podrá modificar este contrato por:**

a) Aumento o reducción de las tarifas y/o atributos del servicio como minutos, mensajes de texto, datos, velocidad y/u otros y b) Aumento de beneficios.

• En caso aceptes un contrato adicional para la adquisición o financiamiento de un equipo terminal, la empresa no podrá aumentar la tarifa y/o reducir atributos hasta que finalice el plazo de dicho contrato;

• Previamente al aumento de tarifas y/o reducción de atributos, la empresa te remitirá una comunicación (carta, SMS, audio u otros).

9) 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 05 días hábiles.** También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja con 1 mes de anticipación.

10) BLOQUEO 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-parental

11) 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.

12) 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 adjunta forma parte del contrato.

MOVISTAR

ABONADO

Fecha:

Hora:

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, 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 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.

☐ *Sí acepto*

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

FIRMA DEL CLIENTE

Conoce tus derechos **INFÓRMATE!**

1 CONTRATO DE SERVICIO

Tienes derecho a recibir tu contrato de servicio celebrado con la empresa operadora.
Solicita su entrega a tu correo electrónico o domicilio.



2 PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tienes problemas con tus servicios, puedes presentar un reclamo en tu empresa operadora.

Es obligatorio que te brinden un código de reclamo. Si no estás de acuerdo con la respuesta a tu reclamo, en el plazo máximo de 15 días hábiles, **puedes presentar un recurso de apelación en tu empresa operadora, para que sea evaluado por el OSIPTEL.**



3 FACTURACIÓN

Debes recibir mensualmente en tu correo electrónico tu recibo de pago. Si deseas, **puedes solicitar a la empresa operadora que haga la entrega física del recibo a tu domicilio.**



4 PORTABILIDAD NUMÉRICA

Puedes cambiar de empresa operadora y mantener tu número de teléfono fijo o móvil. **El trámite es gratuito.**

En el servicio móvil se ejecuta en 24 horas y si eres una persona natural la empresa operadora te enviará un SMS con un código para asegurar que deseas la portabilidad.



5 BAJA DEL SERVICIO

Puedes dar por terminado tu contrato de servicio cuando lo desees, **sin ningún condicionamiento, ni explicación.** Recuerda que debes pagar tus deudas pendientes y cumplir de ser el caso para los servicios fijos con el plazo forzoso (máximo de 6 meses).



6 MIGRACIÓN DE PLAN TARIFARIO

La migración del plan tarifario es gratuita, si deseas puedes solicitarla y se hará efectiva en el siguiente ciclo de facturación luego de realizada tu solicitud. Si el nuevo plan no cumple tus expectativas, **tienes 40 días hábiles para regresar a tu plan anterior.**



7 BLOQUEO DEL EQUIPO MÓVIL POR ROBO O PÉRDIDA

Si pierdes o te roban tu equipo, **repórtalo a tu empresa operadora para que sea bloqueado y se suspenda la línea.** Pide tu código de bloqueo.



8 SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Puedes solicitar a tu empresa operadora la suspensión temporal de tu servicio por 15 días hasta por 2 meses en un año. **En ese periodo no deben cobrarte por el servicio.**



**¡Un usuario informado es el
MEJOR DEFENSOR DE SUS DERECHOS!**

COMUNÍCATE CON EL OSIPTEL

Nuestras oficinas a nivel nacional



Visita nuestra página
www.gob.pe/osiptel
donde encontrarás
los números
telefónicos y correos
de nuestras sedes



**FonoAyuda
1844**



usuarios@osiptel.gob.pe

COMUNÍCATE CON LA EMPRESA



Canal telefónico
104 desde cualquier teléfono
de la empresa y 080011800
desde otro operador



Página web
www.movistar.com.pe



Centros de atención
<http://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/centros-de-atencion>



WhatsApp
51 999 955 555