# UNIFORMIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE LOS GUIONES DE CONTRATACIÓN TELEFÓNICA 3 PLAY - INTERNET + VOZ + TV

**(CLARO EMPRESAS DIGITAL)**

Le saluda Asesor (a) de Servicios Claro.

Siendo las : (Horas) del / /20 (Fecha), como sustento legal de su solicitud, procederemos a realizar la grabación correspondiente.

Si se encuentra de acuerdo con lo indicado, responda por favor las siguientes preguntas:

1. Su nombre y apellidos son**: LUIS MILTON**
2. Su DNI (C.E.) es: **78945612**
3. ¿Cuál es su lugar y fecha de nacimiento? **1995 05 12 Lima**
4. ¿Cuál es su dirección de facturación del servicio? **AV HUAYLAS 123 - CUSCO**
5. ¿Cuál es su dirección de instalación? **AV CHOSICA 1100 - CUSCO**
6. ¿Cuáles son los nombres de sus padres? **LUZ Y LUIS**
7. ¿Cuál es la razón social de la empresa que representa? **{razonsocial}**
8. ¿Cuál es el RUC de dicha empresa? **20192192121**
9. ¿Cuál es su cargo dentro de dicha empresa? **GERENTE**
10. ¿Cuál es el nombre del Gerente General de dicha empresa? **LUIS MILTON**
11. ¿Me brinda un número de contacto? **{numero}**
12. ¿Me brinda su correo electrónico para enviarle el contrato con las especificaciones del servicio que está solicitando? **{correo}**
13. ¿Desea que su número fijo aparezca en páginas blancas? (en caso contrate telefonía) **NO LLEVA**

## A continuación, le indicaremos las características principales de lo solicitado:

La aceptación del Paquete el cual consta de una línea de telefonía minutos, Internet fijo con una velocidad de Mbps y El paquete de Claro TV (Superior Pro / Estándar Pro) que le permitirá visualizar con su decodificador Claro TV diversos contenidos por el costo mensual de S/. Incluido IGV, el cual será cobrado por períodos mensuales adelantados, de acuerdo a los ciclos de facturación establecidos y dentro del plazo señalado en cada factura.

**EN CASO DE ALTA NUEVA / PORTABILIDAD / CON PAGO ADELANTADO:** Por concepto de instalación y activación del servicio se le cobrará la “Tarifa de instalación“ de S/ soles incluido IGV. Para ello deberá realizar un pago adelantado de S/ soles antes de la instalación y la diferencia le será facturada en 6 cuotas mensuales iguales de S/ incluido IGV durante 6 meses desde el primer mes. Si Ud. cancelara el servicio antes del plazo de 6 meses mencionado, deberá pagar la diferencia de las cuotas restantes.

# EN CASO DE ALTA NUEVA / PORTABILIDAD / DEPARTAMENTO (CON PROMOCIÓN) SIN PAGO

**ADELANTADO:** Por concepto de instalación y activación del servicio NO SE LE COBRARÁ TARIFA DE INSTALACIÓN.

**PLANES TITAN (1 Play de internet 2.5 Gbps y 5 Gbps):** Por concepto de instalación y activación del servicio se le cobrará la “Tarifa de instalación“ de S/. 120 soles incluido IGV, que deberán ser pagados por adelantado.

**PROMOCIÓN POR MESES (PROMO TV y ATAQUE):** Asimismo, por promoción los/el primeros (er) meses facturados tendrán un costo de S/. en el paquete contratado. Los servicios adicionales no están incluidos en esta promoción. **(MENCIONAR SOLO SI CORRESPONDE PROMOCIÓN. VALIDAR CONDICIONES PARA ACCEDER A LA PROMOCIÓN).**

**Si es correcto le agradeceré y diga “Si Acepto”**

# EN CASO DE PORTABILIDAD

Número que desea portar (incluir código de ciudad): Empresa Operadora Actual o cedente:

Modalidad de servicio de su Operadora Actual o cedente (Prepago o Postpago): Tipo de servicio de su Operadora Actual o cedente (Fijo):

El trámite de portabilidad es gratuito y demora 24 horas desde presentada la solicitud, excepto domingos y feriados o cuando se va a portar más de 10 líneas.

El servicio puede verse afectado por un plazo máximo de 3 horas mientras dure el cambio de su operador actual al nuevo (entre las 00:00 horas y 06:00am).

La portación de números del servicio de telefonía fija está sujeta a la verificación de las facilidades técnicas para la instalación del servicio.

**Si es correcto le agradeceré y diga “Si Acepto”**

## (Fin de lectura para portabilidad)

Para hacer uso de los beneficios y tarifas de larga distancia en su servicio telefónico fijo deberá PRE seleccionar a Claro como su operador de larga distancia. **Si está de acuerdo diga SI acepto**

Asimismo, le detallamos que el **servicio de telefonía** consta de minutos a cualquier destino nacional fijo y móvil de otros operadores, llamadas ilimitadas a destinos RPC y llamadas ilimitadas ON fijo locales y nacionales. Además, el plan incluye minutos para destinos de Larga distancia internacional para llamadas a destinos fijos y móviles de los países de EE.UU. (Incluye Alaska y Hawaii), Canadá, México y Puerto Rico.

El **servicio de internet fijo** cuenta con un ancho de banda (indicar simétrico en caso FTTH ó asimétrico en caso HFC) mínimo asegurado del 70%, teniendo en cuenta que el servicio de Internet contratado es de

Mbps, donde la velocidad máxima de descarga es Mbps y mínima asegurada de descarga es Mbps, y donde la velocidad máxima de carga es Mbps y mínima asegurada de carga es Mbps.

El paquete brindará en calidad de comodato un equipo telefónico con pantalla, un equipo (en caso sea HFC indicar EMTA o en caso sea FTTH indicar ONT) Wifi con 4 puertos Ethernet y los decodificadores que se incluyen en el plan adquirido.

**SERVICIOS CLOUD:** Además contará con el beneficio cloud (Mencionar los servicios cloud que corresponden de acuerdo con la velocidad de internet contratada por el cliente)

1. Claro Drive Negocio: 100 GB (Mencionar para todas las velocidades)
2. Claro Back Up:
   1. 15 GB para un equipo (Mencionar para el plan 150, 300 y 400 Mbps)
   2. 75 GB para un equipo (Mencionar para el plan 800, 1000, 1500 Mbps, 2.5 y 5 Gbps)
3. Seguridad Empresas:
   1. 1 Antivirus (Mencionar para el plan 150, 300 y 400 Mbps)
   2. 3 Antivirus (Mencionar para el plan 800, 1000, 1500 Mbps, 2.5 y 5 Gbps)
4. Facturación Electrónica Web: Emprende (Mencionar desde el plan 300 Mbps)
5. Email Empresas: 2 cuentas (Mencionar desde el plan 300 Mbps)
6. Microsoft 365 (Business Basic):
   1. 1 Licencia (Mencionar para la velocidad 400 Mbps)
   2. 2 Licencias (Mencionar para la velocidad 800 Mbps)
   3. 3 Licencias (mencionar para la velocidad 1000, 1500 Mbps, 2.5 y 5 Gbps)
7. Tienda Virtual: Comienza(Mencionar desde el plan 400 Mbps)

Se comunicaran con usted para efectuar la activación del beneficio si lo requiere.

**BONO VELOCIDAD:** Adicionalmente y por promoción los primeros meses tendrá una velocidad de Mbps, donde la velocidad máxima de descarga es Mbps y mínima asegurada de descarga es Mbps, y donde la velocidad máxima de carga es Mbps y mínima asegurada de carga es Mbps. Una vez finalizada la promoción regresará a la velocidad contratada. **(Mencionar sólo si corresponde promoción, validar condiciones para acceder a la promoción).**

# SERVICIO WIFI 360: SOLO PARA FIBRA ÓPTICA (FTTH) CLARO EMPRESAS DIGITAL

* **EN CASO SEA INTERNET de 800 y 1000 Mbps (Solo en caso cliente no acepte, no se dará lectura a esta línea y los párrafos correspondientes):**

Además, solicita la contratación del servicio Wifi 360°, el cual tendrá un cargo fijo de S/ 0 al mes por ser el 1er / 1er y 2do servicio Wifi 360° contratado con el plan Mbps **(Leer solo en caso el cliente solicite 1 o 2 servicios)**

Además, solicita la contratación de servicios Wifi 360°, por S/ al mes adicionales a su servicio de internet Claro Empresas, y será facturado en el mismo recibo de su servicio de internet desde el primer ciclo de facturación siguiente a la instalación, considerando que el 1er y 2do servicio Wifi 360° contratado con el plan Mbps tendrá un cargo fijo de S/ 0 al mes **(Leer solo en caso el**

**cliente solicite más de 2 servicios)**

* **EN CASO SEA INTERNET de 400 Mbps (Sólo en caso cliente no acepte, no se dará lectura a esta línea y los párrafos correspondientes):**

Además, solicita la contratación del servicio Wifi 360°, el cual tendrá un cargo fijo de S/ 0 al mes por ser el 1er servicio Wifi 360° contratado con el plan Mbps **(Leer solo en caso el cliente solicite solo 1 servicio)**

Además, solicita la contratación de servicios Wifi 360°, por S/ al mes adicionales a su servicio de internet Claro Empresas, y será facturado en el mismo recibo de su servicio de internet desde el primer ciclo de facturación siguiente a la instalación, considerando que el 1er servicio Wifi 360° contratado con el plan Mbps tendrá un cargo fijo de S/ 0 al mes **(Leer solo en caso el**

**cliente solicite más de 1 servicio)**

* **EN CASO SEA INTERNET DE 150 Mbps y 300 Mbps (Sólo en caso cliente no acepte, no se dará lectura a esta línea)**:

Además, solicita la contratación de servicios Wifi 360°, por S/ al mes adicionales a su servicio de internet Claro Empresas, y será facturado en el mismo recibo de su servicio de internet desde el

primer ciclo de facturación siguiente a la instalación

Wifi 360 permite extender la señal del internet Claro Empresas así como gestionar y monitorear su WIFI y debe usarse en el mismo domicilio donde se encuentra instalado el servicio de internet Claro Empresas al que se vincula. Incluye la entrega de repetidor(es) en comodato, es decir, se mantiene bajo la propiedad de Claro (en calidad de préstamo).

La visita de instalación de los repetidor(es) incluido(s) en el servicio Wifi 360 se realizará junto a la instalación del servicio fijo, en los próximos días se estarán comunicando con Ud. para coordinar el día y hora.

Por el servicio WiFi 360, CLARO le entregará en comodato repetidor(es). Si no lo devuelve dentro de los 15 días posteriores a la baja del servicio de internet Claro, entregue equipos distintos o sin accesorios completos, deberá pagar a CLARO una penalidad que le será comunicada junto con el comprobante de pago y la indicación de su fecha de vencimiento.

Los términos y condiciones del servicio WiFi 360 le serán remitidos al correo electrónico que nos ha proporcionado. Para todo efecto la fecha de contratación será la de hoy de del año 20 .

**EN CASO SEA HFC: El servicio de Claro HDTV** cuenta con Puntos de TV y canales de Definición estándar y canales en alta definición.

**EN CASO SEA FTTH: El servicio de Claro TV +** cuenta con Puntos de TV y canales.

**ITEM EN CASO DE PAQUETE PREMIUM:** El paquete que Ud., adquiere cuenta con Canales en alta definición HD, y Canales en formato Estándar cuyo precio es de soles mensuales. El cual tiene un descuento de soles por los primeros tres meses.

**ITEM EN CASO DE PAQUETE 100 HORAS (FTTH):** El decodificador CLARO TV IPTV, incluido en su plan Claro TV, le permitirá contar con el servicio adicional Grabación 100 horas, cuyo precio de S/ 20 soles mensuales.

**ITEM EN CASO DE PAQUETE 100 HORAS (HFC):** Ud. adquiere el servicio adicional de Grabación de 100 horas cuyo precio es de S/ 20 soles mensuales, el cual incluye un decodificador CLARO TV IPTV.

**ITEM EN CASO DE DECO SOUNDBOX (FTTH / HFC):** Ud. adquiere el decodificador SoundBox con sonido envolvente y asistente Google por voz, cuyo precio es de S/ 30 soles mensuales. **(Mencionar solo si corresponde)**

Durante el primer mes de afiliación, el monto facturado en su recibo será el proporcional al período comprendido entre la fecha de activación y el cierre de facturación.

En caso Ud. solicite la baja de uno o más de los servicios contratados, realice un cambio de plan inferior, solicite un cambio de titularidad o cambio de número, bajo los alcances de la presente promoción, perderá automáticamente los descuentos de la misma, siendo aplicable las tarifas correspondientes a la fecha de contratación. **(Mencionar si corresponde promoción)**

En caso usted no cumpla con devolver LOS EQUIPOS dentro de los 15 días posteriores a la baja del servicio, pretenda entregar equipos distintos o sin accesorios completos, deberá pagar a CLARO la penalidad que corresponda según cada equipo no entregado. La misma que será remitida a Ud., a través de correo electrónico o con su recibo junto a las condiciones del servicio

Ud. escoge, solicita y autoriza, que el recibo del servicio contratado le sea entregado a la dirección electrónica indicada: … @... En caso de requerir la remisión de sus recibos en formato físico o que la dirección electrónica sufriera un cambio, deberá comunicarlo a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Esto no limita su derecho a obtener una copia impresa del recibo.

Para activar el servicio Cloud, se REQUIERE indispensablemente de la siguiente información Obligatoria

(Nombre/Número/Correo de Persona de Contacto y correo empresarial).

* + Para las velocidades a partir de 400 Mbps en caso se cuente con los servicios Email empresas y Microsoft 365 se requiere contar con un dominio propio por cada uno de ellos. De lo contrario ambos servicios mencionado serian excluyentes (solo se podría elegir uno)
  + Para los servicios Email empresas, Microsoft 365 y tienda virtual los clientes deberán contar con un dominio propio, de no contar con uno, Claro le brindará un dominio (.com) gratuito por 12 meses.

Más información, consideraciones y restricciones de los Servicios Cloud en [https://www2.claro.com.pe/negocios/soluciones/cloud/.](https://www2.claro.com.pe/negocios/soluciones/cloud/) Mayor información sobre Internet Claro empresas Digital en: <https://www2.claro.com.pe/empresas/fijos/>

Cumpliendo con las normas del OSIPTEL, CLARO podrá modificar las condiciones del servicio contratado siguiendo para tales efectos el procedimiento establecido por el Regulador, siendo importante señalar que, de ser el caso, la nueva versión de las mismas se encontrará en [www.claro.com.pe,](http://www.claro.com.pe/) así como las Condiciones de Uso y modelo del acuerdo.

Para comunicarle futuras promociones personalizadas sobre productos y servicios de Claro ¿nos autoriza a llamarlo o enviarle mensajes y/o correos informativos, publicitarios y/o promocionales a cualquiera de sus líneas telefónicas CLARO y/o correos electrónicos que nos haya proporcionado?

Le agradeceré que diga **“Si Autorizo” o “No autorizo”**

Podrá revocar su autorización en el momento que desee por esta vía o llamando al 0800 00800.

Finalmente, le informamos que CLARO, ubicado en Av. Nicolás Arriola N° 480, Santa Catalina, La Victoria, Lima, registrará sus datos personales en su banco de dato “Base de Datos de Clientes (31 MDM)” mientras sean necesarios para cumplir con la finalidad atender su solicitud para la contratación de productos y servicios de CLARO. CLARO podrá compartir sus datos con proveedores de servicios contratados por CLARO los cuales podrá conocer accediendo a la Política de Privacidad publicada en su página web. Los datos brindados son necesarios para atender su solicitud, de lo contrario no podría ser atendida. Usted Podrá ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición dirigiendo una solicitud al correo electrónico [proteccióndedatos@claro.com.pe](mailto:proteccióndedatos@claro.com.pe)

Si está de acuerdo y conforme le agradecerá me diga “SI ACEPTO”

Su código de solicitud es el mismo número de su documento de identidad “Muchas gracias por la confianza depositada en nosotros, estamos para servirle”.

**¡BIENVENIDO A LA FAMILIA CLARO!**