

Contrato de Prestación de Servicios Públicos

Telefonía Fija Voz Sobre IP y/o Acceso a Internet

Clausulas Generales del Contrato

Conste por medio del presente documento, el **Contrato de Prestación de Servicios Públicos de Telefonía Fija Voz Sobre IP y/o Acceso a Internet**, en adelante el “Contrato”, que celebran de una parte **MOCHE INVERSIONES S.A.**, en adelante “**VOY**”, con R.U.C. N° 20513120584, debidamente representada por quien suscribe y de la otra parte “**EL CLIENTE**” cuyos datos aparecerán en el Anexo, a los cuales en adelante conjuntamente se les denominará como “Las Partes”.

Cláusula Primera: Objeto

El objeto del presente Contrato es establecer los términos y condiciones mediante los cuales **EL CLIENTE** contrata a **VOY** la prestación de servicios de telefonía fija voz sobre IP y/o el acceso a Internet en adelante el(los) **SERVICIO**(s) según sea el caso, detallados en el **Anexo: Solicitud de Servicios y Tarifas**, que forma parte integrante del presente Contrato, el cual se encuentra suscrito por Las Partes.

EL CLIENTE declara aceptar todas y cada una de las condiciones generales de contratación del(los) **SERVICIO**(s) materia del presente Contrato y su **Anexo**, detalladas en el presente documento, las mismas que forman parte integrante del presente Contrato.

El presente Contrato y su **Anexo** se firman en dos (02) ejemplares de un mismo tenor, quedando uno en poder de **EL CLIENTE** y el otro en poder de **VOY**.

Cláusula Segunda: Vigencia

El presente Contrato se pacta por tiempo indeterminado a partir de su fecha de suscripción.

Cláusula Tercera: Tarifas Y Forma De Pago

Las tarifas del(los) **SERVICIO**(s) contratado(s) se detallan en el **Anexo** del presente Contrato. **VOY** facturará el(los) **SERVICIO**(s) de forma mensual y por mes adelantado, prorrateando los días a partir de la instalación del servicio hasta el cierre de mes. **EL CLIENTE** está obligado a pagar los montos facturados en la fecha de vencimiento que se detallará en cada recibo. Para el caso del servicio de telefónica fija, el **CLIENTE** dispondrá de un plazo adicional de ocho (8) días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de vencimiento. Una vez vencido el recibo y/o el plazo, se aplicará el respectivo interés de acuerdo a la normativa vigente.

Cláusula Cuarta: Instalación Del(Los) Servicio(s)

El plazo de instalación de el(los) **SERVICIO**(s) será de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de suscripción del Contrato. El costo de instalación se indica en el **Anexo**. La visita de instalación se coordinará previamente con **EL CLIENTE** y esta será efectiva siempre que: a) existan las facilidades técnicas y/o de instalación requeridas por **VOY**; y b) **EL CLIENTE** colabore con el acceso al inmueble y preste las facilidades requeridas por **VOY** para que se lleve a cabo la instalación. El cómputo de este plazo se reiniciará si **EL CLIENTE** no permite la instalación o si **EL CLIENTE** o la persona encargada por éste, no se encuentre en el lugar de instalación en el momento que **VOY** se apersona para tal efecto; por lo tanto, se coordinará una nueva fecha de instalación con **EL CLIENTE**. La instalación consistirá en las actividades descritas en el **Anexo**.

Cláusula Quinta: De los Equipos

EL CLIENTE deberá contar con los equipos necesarios para la prestación del(los) **SERVICIO**(s) y para la conexión, indicados en el **Anexo**. De no hacerlo, **VOY** queda facultada a resolver el presente contrato.

Cláusula Sexta: Obligaciones de Voy

Mediante el presente Contrato y su **Anexo**, **VOY** se obliga a: a) prestar el(los) **SERVICIO**(s) contratado(s) de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por la regulación vigente; b) cumplir con todas y cada una de las

obligaciones establecidas en el presente Contrato y su **Anexo**; c) atender los reportes y reclamos de **EL CLIENTE** de acuerdo a la Directiva de Reclamos; d) otorgar acceso a **EL CLIENTE** a los servicios de atención y números de emergencia; e) cumplir con lo establecido en las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

Cláusula Séptima: Obligaciones del Cliente

EL CLIENTE mediante la suscripción del presente Contrato y su **Anexo** se obliga a: a) utilizar debidamente el(los) **SERVICIO**(s) contratado(s) en su calidad de único responsable por el uso que se les dé, de acuerdo al marco regulatorio vigente; b) utilizar el(los) **SERVICIO**(s) contratado(s) para sus propias necesidades, quedando expresamente prohibida su comercialización y/o sub arrendamiento a terceros u otro uso, sin contar con autorización expresa y por escrito de **VOY**; c) no realizar directa o indirectamente modificaciones o alteraciones en los equipos de propiedad de **VOY**; d) pagar oportunamente los recibos del(los) **SERVICIO**(s) contratados e) proteger adecuadamente los equipos de propiedad de **VOY**, en este sentido en caso de detectar algún problema en dichos equipos se compromete a dar inmediato aviso a **VOY**; f) permitir el acceso al personal debidamente identificado de **VOY**, para efectos de instalación, operación, mantenimiento y/o traslado del(los) **SERVICIO**(s) y/o equipos; g) cumplir con todas y cada una de las obligaciones establecidas en el presente Contrato y su **Anexo**.

Cláusula Octava: Suspensión y/o Corte Del(Los) Servicio(s)

VOY se encuentra facultada a suspender el(los) **SERVICIO**(s), sea parcial o totalmente por: a) mandato judicial; b) si **EL CLIENTE** no cancelara el recibo dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la fecha de vencimiento que figura en el mismo. c) por uso indebido de(los) Servicio(s), de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento establecido por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante OSIPTEL); d) por la declaración de insolvencia de **EL CLIENTE** de acuerdo a la legislación sobre la materia; e) por traslado del(los) **SERVICIO**(s) realizado sin la autorización previa y expresa de **VOY**. La suspensión se mantendrá hasta que cesen las causas mencionadas, sin perjuicio que **VOY** resuelva el Contrato, de conformidad a la normativa vigente.

El(los) **SERVICIO**(s) se reactivará(n) cuando **EL CLIENTE** haya efectuado el pago de la totalidad de la(s) suma(s) adeudada(s) y el respectivo interés de acuerdo a lo establecido en las Condiciones de Uso o haya cesado la causal de suspensión parcial o total de(los) **SERVICIO**(s) y en la medida que **VOY** no haya hecho uso de su facultad de resolver el presente Contrato. Una vez que se reactive el(los) **SERVICIO**(s), **VOY** podrá efectuar el cobro de la tarifa de reactivación por corte de acuerdo al **Anexo**.

Clausula Novena: Suspensión a Solicitud del Cliente

EL CLIENTE se encuentra facultado a solicitar la suspensión del(los) **SERVICIO**(s) hasta por un plazo máximo de dos (02) meses, consecutivos o no, por año de servicio. Durante la suspensión del(los) **SERVICIO**(s), **VOY** no efectuará cobro alguno por conceptos relacionados con el(los) **SERVICIO**(s), salvo el cobro de las deudas que se encuentren pendientes de pago. Una vez que se reactive el(los) **SERVICIO**(s), **VOY** podrá efectuar el cobro de la tarifa de reactivación por suspensión de acuerdo al **Anexo**.

Cláusula Décima: de la Información del Cliente

EL CLIENTE declara conocer que en caso de mediar una solicitud de las autoridades competentes, **VOY** entregará la información contenida en sus recibos, así como información sobre el(los) **SERVICIO(s)** que se le prestan, exclusivamente para fines de supervisión.

EL CLIENTE autoriza a **VOY** a entregar información respecto a su(s) deuda(s), nivel de morosidad, condición crediticia, entre otros, a empresas de información crediticia y centrales de riesgo.

Cláusula Undécima: Responsabilidad

VOY garantizará la continuidad del(los) **SERVICIO(s)** salvo que se produzcan situaciones de caso fortuito, fuerza mayor u otras circunstancias que escapen de su control, las cuales serán evaluadas por OSIPTEL según las Condiciones de Uso.

VOY informa que la velocidad de transmisión depende, entre otros factores, de: a) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet; b) las condiciones tecnológicas y capacidades de la computadora de **EL CLIENTE**, y, c) el uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (punto a punto o P2P) u otras similares, podrá afectar la velocidad de navegación y/o generar interrupciones en el servicio de telefonía fija voz sobre IP. La velocidad mínima garantizada se indica en el **Anexo**.

VOY asume total responsabilidad por la prestación del Servicio en las condiciones pactadas. Sin perjuicio de ello, **EL CLIENTE** declara conocer que no corresponde a **VOY** asumir responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como: (i) los usos y contenidos de la información a la que acceda **EL CLIENTE** a través del(los) **SERVICIO(s)**; (ii) la información transmitida por terceros al **CLIENTE**, y; (iii) la información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del(los) **SERVICIO(s)** que pertenezca a **EL CLIENTE**, quien será el responsable por el contenido de la misma.

EL CLIENTE es responsable de las consecuencias que se pudieran generar por: (i) cualquier interferencia o perturbación a usuarios, equipos o servicios, entendiéndose por interferencia o perturbación la distribución de anuncios o mensajes no solicitados; la propagación de virus informáticos u otros programas dañinos para los usuarios o para los equipos de la red; ataques informáticos a

usuarios; o la utilización de la red para entrar a cualquier otra red o equipo sin autorización de sus propietarios o administradores; entre otros; (ii) la falsificación de la identidad de los paquetes y mensajes (de correo electrónico, grupos de noticias, entre otros), modificación de la cabecera de los paquetes TCP/IP, y; (iii) cualquier acción u omisión que suponga una intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar de las personas naturales o jurídicas o que suponga una violación a la legislación.

Cláusula Duodécima: Disposiciones Aplicables

Serán de plena aplicación al presente Contrato y su **Anexo**, a) Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; b) Las tarifas que **VOY** se reserva el derecho de modificar conforme a lo establecido en el Reglamento General de Tarifas, c) Las manifestaciones de voluntad en las que **EL CLIENTE** evidencie su aceptación a modificaciones al Contrato, a través de cualquiera de los mecanismos de contratación permitidos por las Condiciones de Uso; y, d) Las condiciones del(los) **SERVICIO(s)** modificados por **VOY**, conforme a la legislación vigente y previa aprobación de OSIPTEL, debiendo informar a **EL CLIENTE** sobre dichas modificaciones mediante mecanismo que deje constancia de su recepción o mediante mecanismos distintos que OSIPTEL disponga, conjuntamente con la aprobación de dicha modificación. Para todos los efectos legales derivados del presente Contrato y su **Anexo**, Las Partes fijan su domicilio en la ciudad de Lima y se someten a la competencia de sus Tribunales y del OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios.

Anexo - Solicitud de Servicios y Tarifas

1. Solicitud del Servicio

Según los datos completados por el cliente en el formulario a través del portal web (www.voy.pe), por teléfono, acta de entrega o contrato en físico.

2. Planes VOY

El Plan contratado es:

Internet 100 Megas	S/.150.00 por mes (Ciento cincuenta Nuevos Soles) Hasta 100 Mbps de bajada y de subida. Velocidad mínima garantizada 40% Precio de lista S/. 400.00 por mes. Las tarifas incluyen IGV.
--------------------	--

2.a. Voy ofrece a **EL CLIENTE** la opción de elegir los productos de forma paquetizada o de manera individual.

2.b. En el supuesto que **EL CLIENTE** manifestara que no desea seguir contratando alguno(s) de(los) **Servicio(s)** que forman parte de los planes paquetizados Voy, detallados en la parte superior, deberá pagar desde ese momento la tarifa en lista por el(los) **Servicio(s)** que mantenga contratados, como si lo contratara por separado.

2.c. La migración a otro plan tarifario implica la adquisición de nuevas condiciones económicas, comerciales, dejando sin efecto, cualquier beneficio que se hubiera otorgado al **CLIENTE** en virtud de planes anteriores.

3. Otras Condiciones:

3.a. Conexión y equipos

- Para la prestación del servicio de internet o acceso de datos será necesario un equipo terminal con conexión de red óptica.
- Para la prestación del servicio de telefonía fija voz sobre IP, será necesario un equipo terminal con conexión de red internet.
- **VOY** ofrecerá los equipos necesarios para la prestación del(los) **SERVICIO(s)**. De no usar equipos ofrecidos por **VOY**, estos deberán cumplir con las especificaciones técnicas mínimas establecidas por **VOY** y estar homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En caso **EL CLIENTE** utilizara algún equipo que no ha sido adquirido a **VOY**, ésta no podrá garantizar ni ser responsable por el funcionamiento de dicho equipo.

3.b. Para la conexión a internet se necesita como mínimo una computadora con: (a) Procesador Pentium III 300 Mhz, superior o similar; (b) tarjeta Ethernet 10BaseT o 10/100BaseT (3com, NE2000 o similar); sistema operativo Windows 95/98/2000/Millennium/NT/XP/Vista/7, superior actualizado o similar; (c) espacio mínimo en disco duro de 100 MB y 256 MB de memoria RAM; (d) browser o navegador instalado; (e) lectora de CD; (f) estabilizador de corriente.

3.c. La instalación consistirá en: (a) acondicionamiento físico y configuración en la red de **VOY**; (b) instalación y configuración de él(los) equipo(s); (c) instalación de un splitter y cableado externo e interno (hasta 10 metros); (d) instalación del servicio en una computadora y al terminal telefónico (de ser el caso); (e) configuración de la(s) computadora(s) del **CLIENTE** para adaptarse a la red, y; (f) pruebas de conectividad computadora y/o teléfono.

4. Tarifas de equipos y servicios adicionales

Las tarifas de equipos para la provisión del(los) **SERVICIO(s)** son las siguientes:

	Único Pago al Contado	Pago Financiado en 12 cuotas
Valor de Equipo Optical Network Terminal	S/.300	S/.25
Valor de Equipo Telefónico (opcional)	Desde S/.240	Desde S/. 20
Costo de Instalación	S/. 1,200	S/. 100
Costo de Traslado	S/.300	
Tarifa por Reactivación Corte / Suspensión	S/. 5	

Las tarifas incluyen IGV y al Tipo de cambio vigente