

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MÓVIL PREPAGO**

## **WAOO TELECOMUNICACIONES INTELIGENTES S.A.C.**

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante las “Condiciones”) contienen las previsiones que regularán el servicio de comunicaciones móviles en la modalidad prepago (en adelante el “Servicio”) comercializado por **WAOO TELECOMUNICACIONES INTELIGENTES S.A.C.** identificada con RUC No. 20605939768, (en adelante **COMERCIALIZADOR**). El Servicio es prestado por el operador móvil virtual **SUMA MÓVIL PERÚ S.A.C.** (en adelante, el **PRESTADOR** o **SUMA**).

El usuario que adquiere el Servicio (en adelante el “Usuario”) debe leer atentamente, entender y aceptar estas Condiciones. Las Condiciones pueden ser modificadas por el **COMERCIALIZADOR** en cualquier momento. Comunicaremos cualquier cambio en las presentes Condiciones un mes antes de que dichos cambios entren en vigor.

El Usuario reconoce y acepta que es mayor de edad y que tiene capacidad legal para aceptar y suscribirse a las presentes Condiciones. Si el Usuario es una persona jurídica, quien acepta las presentes Condiciones reconoce y acepta que está autorizado para suscribirse a las mismas.

### **1. Servicios**

El servicio de comunicaciones móviles en la modalidad prepago, (el Servicio) consiste en permitir al Usuario recibir y hacer llamadas telefónicas (líneas fijas, líneas móviles, etc.), el envío y recibo de mensajes de texto (SMS) y navegación en internet. Para hacer uso de los Servicios, el Usuario previamente deberá realizar una recarga por la suma de dinero que desea consumir, a través de los canales de recargas habilitados para ello.

Los planes, sumas de recargas, bonos, promociones y demás información acerca de los Servicios, se encuentran detallados en la página web del **COMERCIALIZADOR**.

### **2. Características del Servicio**

El cobro de los Servicios en relación con las llamadas de voz, se realizarán por segundos consumidos, de conformidad con el paquete o promoción que haya elegido el Usuario. Para los datos de navegación de internet, el cobro se realizará según consumo en Megabyte (MB)<sup>1</sup> o Gigabyte (GB)<sup>2</sup> de conformidad con el paquete o promoción que haya elegido el Usuario.

El Usuario podrá consultar su saldo en línea, en cualquier momento y de manera gratuita, a través de cualquiera de las siguientes opciones:

- Marcando desde el celular “\*104#”;
- Ingresando a nuestra página web (con usuario y contraseña);
- Ingresando a la APP Móvil dispuesta por el **COMERCIALIZADOR**.
- Llamando a la numeración de Atención al Cliente dispuesta por el **COMERCIALIZADOR** (numeración corta privativa y gratuita, que se muestra en los campos indicados a tal efecto en la tarjeta SIM);

---

<sup>1</sup> Megabytes (MB) 1MB = 1.024 Kbps

<sup>2</sup> Gigabyte (GB) 1GB = 1024 MB Kbps

Par hacer uso del Servicio es imprescindible que el Usuario cuente con un dispositivo homologado en Perú y soportar tecnología HSDPA+, UMTS en la banda 1900Mhz y LTE en la banda (AWS)-(1700/2100). En el evento de que el dispositivo no esté homologado, el Usuario deberá realizar la solicitud de homologación ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ingresando al link <https://www.gob.pe/mtc>, este trámite no tendrá ningún costo para el Usuario.

La disponibilidad de redes 4G LTE también dependerá del sector geográfico donde se encuentre el Usuario, por lo tanto, de no contar con esta cobertura en redes 4G LTE, el dispositivo se conectará a la red disponible.

La velocidad de navegación dependerá de la zona de cobertura, la congestión de red, la intensidad de señal, condiciones meteorológicas, entre otros factores. En este sentido, la cobertura y las velocidades máximas de descarga podrán ser:

Velocidad	4G LTE	4G HSPA	3.5 G	2.5G (GPRS-EDGE)
Descarga	Hasta 10.000 Kbps	Hasta 5.000 Kbps	Hasta 1.400 Kbps	Hasta 124 Kbps
Subida	Hasta 5.000 Kbps	Hasta 2.500 Kbps	Hasta 700 Kbps	Hasta 64 Kbps

En todo caso los servicios prestados por **SUMA** dependerán de la cobertura y disponibilidad entregada por el operador de red; **el servicio SUMA se proporciona sobre la red de ENTEL en Perú**. Para más información sobre la cobertura, consulte la página web.

Ni el **COMERCIALIZADOR** ni **SUMA** serán responsables directos o indirectos del funcionamiento o contenido de las aplicaciones de terceros que el Usuario descargue en su dispositivo, y, por tanto, el Usuario reconoce y acepta que es el único responsable de las descargas de dichas aplicaciones y de las acciones derivadas del uso de esas aplicaciones que pueden tener involucrados medios de pago, compras al interior de la aplicación, verificación de autor de la aplicación, entrega de datos personales, o cualquier otra eventualidad que pueda llegar a acarrear el uso de dichas aplicaciones. Es por ello por lo que en ningún caso y por ningún motivo, nuestros desarrolladores, proveedores, aliados, afiliadas, empleados, incluyendo distribuidores y licenciantes de contenido, serán responsables de daños y perjuicios directos, indirectos, punitivos, incidentales, especiales, resultantes o de otra naturaleza, incluyendo pérdida de ganancias, que resulten o en cualquier forma se relacionen con el uso de los Servicios prestados por **SUMA** a través del **COMERCIALIZADOR**.

El Servicio, en concreto el acceso a Internet o tráfico de Datos, se presta sin bloqueo a páginas web o el uso de aplicaciones en la red, excepto aquellos sitios que por disposición legal estén prohibidos o con acceso restringido y de aplicaciones (robots, spider, algún otro dispositivo automático, o proceso manual para controlar el servicio) o intenten obtener el servicio de navegación de forma gratuita o que interfiera con el adecuado funcionamiento de la red.

El Usuario se compromete a un uso correcto del Servicio y por tanto no podrá usar los servicios para fines distintos a la comunicación contratada, no podrá comercializar o revender el Servicio para su propio lucro y beneficio. En caso de que se detectase estas conductas, el **COMERCIALIZADOR** podrá restringir o cancelar el acceso al Servicio sin previo aviso, e incluso conllevará la desactivación de la línea, terminando así la relación comercial con el Usuario.

### 3. Recargas y forma de pago.

Para el uso del Servicio es necesario que el Usuario adquiera la Tarjeta SIM en cualquiera de los canales de venta autorizados que se encuentran detallados en nuestra página web y en la del **COMERCIALIZADOR**. Los precios se encuentran detallados en dicha web.

El **COMERCIALIZADOR** cuenta con una variedad de opciones de recargas, paquetes, planes, promociones y beneficios relacionados con el Servicio, discriminados por capacidad de navegación, minutos, Megabytes, etc. Contamos con diferentes opciones para que elijas como quieres usar el Servicio, que se pueden encontrar en la página web del **COMERCIALIZADOR**.

Para realizar una recarga, el Usuario podrá efectuarla a través de cualquiera de estas opciones:

- Mediante el Portal SELFCARE disponible, previo registro y activación del Servicio, que permite pagos a través de tarjetas bancarias.
- En los puntos físicos de recarga autorizados que se encuentran publicados en la página web del **COMERCIALIZADOR**.

Los pagos que se realicen por medios digitales u online deberán ser realizados por el titular de la tarjeta débito/crédito y seguir las instrucciones dadas por la pasarela bancaria o de pago establecida. Las transacciones quedan sujetas a validación por el tercero recaudador o financiero. Se le recomienda al Usuario hacer una lectura a las condiciones aplicables por las entidades financieras o recaudadoras para el pago del Servicio. El pago del Servicio queda efectuado cuando el Usuario reciba la confirmación del pago a través de un mensaje de texto, confirmación por correo electrónico o por cualquier otro medio de notificación.

Las recargas cuentan con una vigencia definida de hasta 90 días. Sin embargo, pasados los días de vigencia de la recarga y si el Usuario tiene saldo a favor, puede utilizarlo, solo debe hacer una nueva recarga durante los 30 días calendario siguientes para gastar el saldo inicial.

El Usuario reconoce que podrá perder la línea si pasan 90 días sin recargar o sin recibir ningún tipo de tráfico. Todas las condiciones aplicables a las recargas, paquetes, planes, ofertas, promociones, etc, están disponibles en la página web.

El servicio de voz será a todo destino fijo o móvil nacional, y existen productos que permiten minutos de larga distancia internacional. No se incluyen minutos a destinos especiales como equipos satelitales o minutos a servicios con contenidos de tarificación adicional.

### 4. Activación de la Tarjeta SIM.

La activación de la Tarjeta SIM se puede realizar por cualquiera de los siguientes medios:

- Una vez realizada la verificación de la identidad del comprador del Servicio, y tras el correspondiente registro, a través del Portal SELFCARE facilitado, o siguiendo las instrucciones del personal de venta tras el acceso a una tienda física del **COMERCIALIZADOR**, en su caso.

## 5. Pérdida, hurto o reposición de la Tarjeta SIM.

En caso de pérdida, hurto, daños, cambio de teléfono o cambio de tecnología de la Tarjeta SIM, el Usuario podrá solicitar su reposición. Para esto, el Usuario tiene diferentes opciones para solicitar dicha reposición:

- A través de los canales autorizados o nuestros puntos de venta
- Realizando la solicitud habilitada en el Portal SELFCARE con ese fin.

El Usuario debe volver a pagar el valor de la Tarjeta SIM, valor que se le indicará en el momento en que solicite la reposición. Dicha Tarjeta SIM no tiene activados saldos promocionales, sin embargo, si antes de la pérdida, hurto o cambio de tecnología el Usuario tenía recursos, éstos se trasladan a la nueva Tarjeta SIM.

Se le recomienda al Usuario que en el evento de solicitar la reposición de la Tarjeta SIM por pérdida o hurto, es posible que en el tiempo transcurrido entre el momento de la eventualidad y el bloqueo de la línea sus recursos hayan sido usados parcial o totalmente por lo que siempre recomendamos llevar a cabo el bloqueo de la Tarjeta SIM antigua antes de iniciar el proceso de reposición.

## 6. Registro de equipos (IMEI).

Es obligatorio que, para la debida prestación del Servicio, y en cumplimiento con la normatividad vigente, el **PRESTADOR** registre su equipo o dispositivo móvil, mediante la lectura del IMEI. Por lo tanto, el Usuario asumirá que el Servicio recoge automáticamente información del IMEI del dispositivo en uso. Esta información será utilizada por el **PRESTADOR** y el **COMERCIALIZADOR** para actuaciones propias del Servicio.

Para poder realizar una solicitud al **PRESTADOR** que pretenda una actuación sobre el bloqueo o desbloqueo del dispositivo móvil (bloqueo/desbloqueo por hurto, p.e.), el Usuario deberá acreditar sus datos de contacto, y el **PRESTADOR** y el **COMERCIALIZADOR** podrán comprobar si dicha información corresponde con los datos de contacto del suscriptor del Servicio.

## 7. Portabilidad.

El Usuario podrá conservar su número celular para acceder al Servicio. Para ello, el Usuario debe asegurarse de:

- Que es el titular de la línea telefónica.
- Estar al día de pagos con el operador donante.
- Tener la nueva Tarjeta SIM del operador receptor, lista para su activación.

Para realizar la portabilidad, el Usuario deberá realizar la solicitud correspondiente a través del Portal SELFCARE o a través de la APP Móvil, y seguir las instrucciones relativas a la portabilidad. La portabilidad del número móvil no genera ningún coste adicional para el Usuario.

La portabilidad quedará efectuada en el plazo estipulado por la normativa y se perderán los servicios, promociones y demás beneficios del operador donante. Recomendamos hacer una copia de seguridad de su lista de contactos porque éstos podrán perderse.

La portabilidad se puede revertir mientras está en proceso. Si por alguna razón desea portarse hacia otro operador, se debe esperar por un plazo de 30 días a que el proceso se complete, para solicitarlo de nuevo.

## **8. Condiciones transaccionales.**

El **COMERCIALIZADOR** se reserva el derecho a modificar los precios, promociones y otras condiciones comerciales relativas con el Servicio o de limitar las cantidades incluidas en cualquier oferta comercial presentada en la página web. Si esto ocurre, se informará al Usuario sobre dichas modificaciones a través de los canales de contacto establecidos con el Usuario. Los productos en comercialización serán publicados a través del organismo regulador OSIPTEL, siguiendo la normativa establecida por éste en cada momento.

No obstante lo anterior, hacemos todos los esfuerzos dentro de nuestros medios para ofrecer la información contenida en la página web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a nuestra voluntad, procederemos inmediatamente a la corrección.

### **- En relación con el precio.**

Los precios y disponibilidad mostrados en la página web son aplicables al Servicio y que se realicen a través de la página web, estos pueden variar con respecto a las compras realizadas por otros medios o a través de otros canales.

Los precios pueden variar en cualquier momento, por lo tanto, sugerimos al Usuario revisar los precios vigentes en el momento de la compra de una recarga o de un plan determinado. Las condiciones y vigencia de recargas, planes, promociones, etc., se encuentra detallados en nuestra página web.

### **- En relación con fraudes.**

Recomendamos a los Usuarios que, con el fin de evitar fraudes, realicen periódicamente un análisis de riesgos y vulnerabilidades en sus móviles desde los cuales estén realizando las transacciones en línea, con el objeto de buscar posibles problemas y daños de seguridad que pueden generar fraude o interactuar con los portales respectivos.

Ni el **COMERCIALIZADOR**, ni **SUMA** controlan el acceso o contenido a páginas de terceros, y por tanto no son responsables de cualquier fraude que se origine en páginas de terceros al momento de realizar una transacción de pago, por lo que es necesario que el Usuario esté atento a cualquier anomalía.

### **- En relación con el registro y acceso.**

El Usuario se compromete a diligenciar cualquier formulario o a proporcionar información veraz y actualizada. Asimismo, el Usuario se compromete a ingresar a la página web, Portal SELFCARE o a la APP Móvil siempre con Usuario y Contraseña creadas por el mismo Usuario y por tanto es el único responsable del uso de estos datos y contraseñas. Ni el **COMERCIALIZADOR** ni **SUMA** son responsables por el uso que le das a estos datos de acceso y tampoco serán responsables por las transacciones realizadas por terceros no autorizados o por transacciones efectuadas haciendo uso de su contraseña.

Haremos todos los esfuerzos necesarios para darle los mejores niveles de integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad a todos los portales, servicios e información de nuestros clientes, pero no garantizamos que el uso de estos no tendrá interrupciones, daños, errores o violaciones de seguridad; ni tampoco garantizamos los resultados que se puedan obtener del uso de este sitio o sobre su exactitud, confiabilidad, calidad o vigencia de la información contenida en el sitio.

- **En relación con el pago.**

Los pagos de recargas se efectuarán a través de páginas (plataformas de pago) que no son controladas por el **COMERCIALIZADOR** ni por **SUMA** y por tanto el Usuario deberá revisar las condiciones de dichas plataformas. No accedemos ni almacenamos información financiera del Usuario en ninguna circunstancia.

En los pagos efectuados de manera online, el Usuario debe tener habilitadas sus claves para pagos electrónicos con su entidad bancaria. Al proceder con el pago está aceptando que es jurídicamente capaz de realizar el procedimiento a utilizar para el pago en línea y que es el propietario del pago ofrecido o de que está facultado para hacer uso de éste. La transacción estará sujeta a la verificación del ingreso efectivo; y en el evento de que no se verifique el ingreso efectivo, se entenderá como no pagado el recurso y el Usuario tendrá la responsabilidad de pagar el importe pendiente.

Para la reversión del pago, éste se podrá realizar dentro de los 5 días hábiles siguientes al conocimiento de una transacción, solo cuando sea objeto de un fraude, cuando el paquete/plan/promoción elegida por el Usuario no sea recibido o no corresponda a lo solicitado. Cada solicitud se revisará individualmente.

Las transacciones realizadas a través de la página web son responsabilidad de las plataformas disponibles. Las plataformas habilitadas en el botón de compra podrán cambiar por decisión nuestra en cualquier momento.

Antes de realizar la recarga, recomendamos al Usuario leer las diferentes recomendaciones bancarias de cada una de las entidades que brindan el servicio de pago a través de medios electrónicos. Cuando realizas la recarga, aceptas las condiciones de uso del portal, las plataformas y de las entidades bancarias, ni el **COMERCIALIZADOR** ni **SUMA** son responsables por las condiciones del uso de esos terceros portales.