



CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO POSTPAGO



1) ¿QUÉ ESTÁS CONTRATANDO?

ZAAZ PERU S.A.C. con domicilio en AV. LAS BEGONIAS NRO. 441 INT. 1201 URB. JARDIN LIMA - LIMA - SAN ISIDRO; y RUC 20614688841, se compromete a prestarte el Servicio de acceso a internet fijo Postpago (el servicio)



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

Código de cliente:

Nombre del Plan tarifario: _____

Nombre de la Promoción:

☐ INTERNET
s/ _____

☐ DUO (Internet+DGO)
s/ _____

☐ Nuevo Servicio

☐ Migración



4) ¿QUÉ DEBES SABER DE TU PLAN?

Renta fija ☐ Mensual ☐ Anual s/ _____

El pago se realiza por:

☐ Mes vencido ☐ Adelantado

Costo de reconexión por falta de pago: **S/15.00**

Último día de pago: **25 de cada mes**

¿Existe plazo de permanencia?:

☒ Sí, 6 meses ☐ No

Tarifa de instalación:

☐ Al contado: **s/_____**

☐ Financiado: **s/_____** en _____ cuotas.

Detalle de la instalación:

Todos los precios incluyen IGV.



5) ¿QUÉ INCLUYE TU PLAN?

Velocidad del Internet fijo:

La velocidad mínima garantizada es el 70% de la velocidad máxima.

Bajada (Descarga) Mbp/s		Subida (Carga) Mbp/s	
Máxima	Mínima Garantizada	Máxima	Mínima Garantizada

- No incluye IP Pública
- 100% Fibra Óptica
- Velocidad Simétrica medida con cable Ethernet.
- No brindamos modo bridge
- Soporte técnico 24x7x365
- Costo por reconexión: s/15
- Incluye router WIFI

Para más información de tus promociones ver:
www.zaaz.pe/planes

6) INSTALACIÓN DEL SERVICIO

- En caso el servicio requiera de instalación, se realiza **en el plazo máximo de 15 días hábiles** desde la contratación, previa coordinación contigo, en el lugar indicado en el presente contrato.
- De no realizarse la instalación el día y hora pactados con Zaaz, 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, el contrato queda terminado, sin ninguna obligación de tu parte. **Zaaz te devolverá cualquier importe pagado previamente en un plazo máximo de 30 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, pudiendo conocer tu lugar de pago en: **www.zaaz.pe/formas-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, Zaaz 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 web (**www.zaaz.pe/informacion-abonados-y-usuarios**) encontrarás información sobre tus derechos, el procedimiento de reclamo, casos de uso indebido, indicadores de calidad de Zaaz 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 **finés ilícitos o presentaste información falsa**, Zaaz podrá suspender el servicio y/o terminar este contrato deshabilitando las conexiones adicionales indebidas o requerir la contratación de las mismas.

• **Debes permitir al personal de Zaaz, el ingreso a tu domicilio** para la instalación, verificación o reparación del servicio, así como el retiro del servicio, así como el retiro de los equipos.

• **Debes conservar los equipos que instale Zaaz** sin más desgaste que el uso normal, sin realizar, cambios, reubicaciones o disponer de los bienes y/o infraestructura de propiedad de Zaaz. Para cualquier cambio o reubicación comunícate con Zaaz.

9) MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Zaaz **sólo podrá modificar este contrato por:** a) Aumento o reducción de las tarifas previo registro en el Sistema de Información y Registro de Tarifas (SIRT) del OSIPTEL y/o atributos del servicio 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, **Zaaz 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 del servicio**, Zaaz te **remitirá una comunicación** (carta, SMS, audio u otros).

Si no estás de acuerdo, **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 Zaaz y la baja se ejecutará en un plazo máximo de 5 días hábiles otorgándote el código respectivo de baja.** También podrás indicar la fecha en la cual requieres la ejecución de la baja, con 1 mes de anticipación. Si solicitas la baja del servicio antes del cumplimiento del plazo forzoso estarás sujeto al pago de penalidad por los meses restantes faltantes por pagar.

11) 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/10 ☐

Ver la Política de Uso de Internet en:

www.zaaz.pe/politicas-de-uso-de-internet

12) USO DE TUS DATOS PERSONALES

ZAAZ realizará el tratamiento de tus datos personales, los cuales serán utilizados exclusivamente para la ejecución del contrato y serán almacenados en el **Banco de Datos Personales “Clientes Activos”** registrados, conforme a la Ley N°29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento aprobado por el D. S. 016-2024-JUS. Dichos datos serán conservados por un período máximo de dos (2) años, contados a partir de la finalización de la relación contractual. Además, se realizará la transferencia de sus datos personales **a ZAAZ PERÚ S.A.C.**

De corresponder y para fines de prospección comercial, incluyendo el envío de promociones, publicidad e información sobre los servicios, marcando en casilla correspondiente, podrás otorgar tu consentimiento. Los datos serán almacenados en el **Banco de Datos Personales “Posibles Clientes”** registrados, conforme a la normativa antes mencionada, hasta su revocación. Puede ejercer sus Derechos ARCO dirigiéndose a informacion@zaaz.pe o al teléfono (+51) 641 6666.

☐ **Doy mi consentimiento**

☐ **No doy mi consentimiento**

✓ 13) 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.

LA EMPRESA

Fecha: / /
(dd/mm/aaaa)

ABONADO

Hora: / /
(hh/mm/ss)

ANEXO - CONTENIDO ADICIONAL

Si por causas no atribuibles a Zaaz hubieras contratado a plazo forzoso y decidieras resolver el contrato durante su vigencia, o si Zaaz lo resolviera por falta de pago, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 72° (numerales 3.2 y 3.3 del anexo 8) de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones (Resolución N° 172-2022-CD/OSIPTel), EL CLIENTE deberá abonar por concepto de penalidad el equivalente a las mensualidades pendientes hasta el término de su contrato.

Cesión: Asimismo, con base en lo dispuesto por la Resolución de Gerencia General N° 00311-2020-GG/OSIPTel, Zaaz podrá ceder o traspasar de forma total o parcial los derechos u obligaciones del presente contrato y demás documentos contractuales suscritos por usted, aceptando de manera anticipada, lo cual no genera ningún tipo de variación ni desnaturalización del servicio contratado desde un inicio, por lo que las condiciones de calidad se mantendrán para el correcto uso del servicio contratado por usted.

En caso de producirse la cesión de Zaaz en virtud de lo dispuesto en la presente cláusula, Zaaz te informará de este hecho antes de la siguiente fecha de facturación.

Condiciones Comerciales: La instalación será realizada por Fibra Óptica hasta el equipo CPE a instalar. Instalación no comprende canalizado interno. Servicio comprende modem óptico - WIFI (calidad de comodato) y deberá ser devuelto por el cliente en un plazo de 15 días de terminado el servicio por cualquier causa.

La facturación iniciará finalizada la instalación y al día siguiente de firmada el acta de conformidad.

Se brindará el servicio de soporte técnico de manera remota 24 x 7 llamando al NOC 641 6666 > Opción 1 > Opción 2, así como atención al cliente al número 01 641 6666 > opción 1 > opción 1. Para comunicarte con nosotros vía correo podrás hacerlo a través de contacto@zaaz.pe. Las configuraciones se podrán hacer vía online de acuerdo con el requerimiento.

Es importante recalcar que para utilizar el servicio de DGO es necesario disponer de un dispositivo inteligente con conexión a internet (teléfonos inteligentes, televisores inteligentes, laptops, tablet, computadora, etc.) aquí les brindamos mayores detalles de smart phones y smart tv compatibles con DGO.

Equipos: Los equipos te serán entregados en Comodato, debiendo proceder a la devolución de los mismos una vez concluido el presente Contrato, sin más deterioro que el uso normal del mismo. La devolución deberá realizarse previa coordinación al número telefónico **6416666** de lunes a sábado en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. al cual podrás comunicarte a través de llamada o WhatsApp para las devoluciones tanto en Lima como en provincia. En caso de deterioro total que imposibilite el uso de los equipos al momento de la devolución, ZAAZ podrá exigir el cobro de los equipos el cual será equivalente al precio del mercado.