



**I. Datos del Cliente (“El Cliente”)**

**Nombre / Razón Social:** \_\_\_\_\_

DNI/ RUC/ CE: \_\_\_\_\_ Teléfono / Celular: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Interior/Dpto. \_\_\_\_\_ Urbanización: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Referencia: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

Dirección Electrónica de Facturación: \_\_\_\_\_

**Nombre Representante Legal:** \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería /Otro: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**II. Tipo del Servicio a contratar:** Central Virtual (Requiere suministro de Energía Eléctrica e Internet -cable modem o modem router-)

Código de Servicio	Origen		Plazo (meses)		Forma de Pago		Código de Promoción
TETF20230000016	X	Alta Nueva	Indeterminado:	---	Contado	X	N/A
		Migración	Forzoso a (meses):	6	Diferido	---	
<b>Modalidad del Servicio</b>	Pre-pago		Post-pago		Control	X	

**III. Datos Adicionales**


**IV. Consentimiento Para el Tratamiento de Datos Personales**

Autorizo expresamente a ANURA para hacer uso y tratar mis datos personales que brinde durante la contratación del Servicio, así como la información que se derive del mismo, incluida aquella que resulte de la navegación que realice en cualquier página web de ANURA. El tratamiento de la Información tiene como finalidad la creación de perfiles y ofertas comerciales personalizadas de ANURA, o de productos o servicios de terceros, y la adecuación de las mismas a mis características particulares. Para ello, autorizo a ANURA compartir y/o almacenar en los sistemas informáticos de ANURA, sus empresas vinculadas o terceros con los que éstas mantengan una relación contractual, en calidad de destinatarios de dicha información, durante la vigencia del presente contrato, más el plazo de tres (3) años establecido por la Ley N° 27336. Asimismo, autorizo expresamente a ANURA al envío de todo tipo de ofertas comerciales de terceros. La presente autorización no representa una revocatoria a mi actual o futura inscripción en el Registro “Gracias No Insista” para no recibir llamadas, mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos de contenido comercial, promocional y/o publicitario de productos y/o servicios en general respecto de productos y/o servicios de terceros.

Adicionalmente, autorizo expresamente a ANURA a almacenar de manera encriptada y segura los datos que resulten de mi huella dactilar únicamente para fines de validación de identidad durante la relación contractual respecto del Servicio materia de este contrato. Puedo ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre mis datos personales, en cualquier Centro de Atención al Cliente de ANURA.

Autorizo:  No Autorizo:

**V. Declaraciones**

Forman parte integrante del presente contrato los siguientes documentos: (i) El presente contrato y (ii) el o los anexos correspondientes al servicio contratado debidamente firmados. La información que rige el presente contrato, así como las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el Reglamento de Reclamos y la Ley de Protección de Datos personales están disponibles en la página web [www.anura.com.pe](http://www.anura.com.pe). (Información a Abonados y Usuarios). Para realizar cualquier modificación a los anexos correspondientes al servicio contratado, ANURA deberá cumplir con lo establecido en las normas emitidas por el OSIPTEL.

**ANURA**

**EL CLIENTE**

**José Luis David Vega Ochoa**  
**Gerente General**

**Nombre del RR.LL.:**  
**Cargo:**



**PRIMERA: OBJETO**

ANURA se obliga a prestar al CLIENTE el servicio de telefonía fija de voz sobre IP o el servicio Troncal / Primario IP (en adelante, el o los Servicio(s), conforme a lo establecido en el presente Contrato y sus Anexos. El abonado podrá contratar los servicios por separado.

**SEGUNDA: USO**

La instalación del Servicio se realizará previa coordinación con el cliente y tendrá un plazo de 5 días útiles contados desde la fecha de solicitud del Servicio, o en su defecto, desde la fecha de suscripción del Contrato. El CLIENTE deberá otorgar las facilidades necesarias para la instalación, la cual será acreditada mediante un Acta de Instalación del Servicio. Si la administración del inmueble, efectuara algún cobro por dicha instalación, EL CLIENTE se obliga a asumir dicho pago.

ANURA no será responsable por retrasos en la instalación derivados de la obtención de permisos municipales y/o administrativos. Sin perjuicio de ello, ANURA actuará con la debida diligencia en dichos casos.

En caso El CLIENTE instale sus propios equipos para acceder al Servicio, los mismos se tendrán por instalados desde la activación del Servicio.

Para la prestación de EL SERVICIO el CLIENTE deberá contar con un servicio activo de acceso a Internet de banda ancha, el cual deberá encontrarse activo durante la vigencia del presente contrato.

**TERCERA: RETRIBUCIÓN, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

El CLIENTE se obliga al pago de la retribución descrita en el Anexo IA Y IB según corresponda, que será facturada por adelantado e incluye la prestación de las funcionalidades provistas por el Servicio de acuerdo al plan contratado. La retribución por las llamadas adicionales, será facturada por mes vencido. La primera facturación incluirá, además, la retribución proporcional por el periodo entre la fecha de instalación del Servicio y el inicio del primer ciclo de facturación.

EL CLIENTE autoriza a ANURA a proporcionar la información veraz respecto a su deuda, nivel de morosidad y condición crediticia a empresas de información crediticia, centrales de riesgo, Banco de Datos de Usuarios morosos, de acuerdo a la normativa vigente.

**CUARTA: CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- a. El Servicio se brinda sobre tecnología IP, por lo que EL CLIENTE requiere contar previamente con un servicio activo de Acceso a Internet de Banda Ancha Dedicado en el inmueble donde se prestará el Servicio, el cual: (i) será contratado con el proveedor de su preferencia, (ii) se mantendrá activo durante la vigencia del contrato, y (iii) tendrá una velocidad mínima de 60 Kbps de bajada y 60 Kbps de subida por llamada concurrente. El CLIENTE deberá contar además con un adaptador o software de voz sobre IP, cuyas características técnicas serán sugeridas por ANURA.
- b. ANURA no asume responsabilidad por: (i) las fallas en la prestación del servicio de Acceso a Internet que impidan el acceso al Servicio, (ii) fallas en el suministro de energía eléctrica, (iii) la calidad de los enlaces de banda ancha provistos por terceros; (iv) el uso de otros dispositivos del CLIENTE conectados a su red y que demanden recursos del enlace de Internet de banda ancha, (v) la adquisición y uso correcto del adaptador o software de voz sobre IP siempre que el equipo no haya sido proporcionado por ANURA, y (vi) otros factores ajenos a ANURA tales como: virus en la red del CLIENTE, problemas de calidad del enlace de banda ancha, problemas en el *router*, *switch*, cableado de su red, problemas de congestión en la red de Internet, micro-cortes de la banda ancha o cualquier otro inconveniente técnico sobre el cual ANURA no tiene control.
- c. EL CLIENTE está prohibido de i) comercializar y/o sub-arrendar el Servicio, (ii) Hacer uso indebido del servicio y, (iii) compartir con terceros las claves de acceso otorgadas por ANURA.
- d. EL CLIENTE se encuentra obligado a: (i) permitir el acceso remoto del personal de ANURA a sus *routers*, computadoras, y/o teléfono IP (previa identificación) cuando se presente una incidencia o reclamo por avería, para supervisar la correcta operatividad del Servicio y/o, para la evaluación de la calidad del Servicio de Acceso a Internet y/o de la red de EL CLIENTE; (ii) brindar facilidades para el acceso de los proveedores encargados de la instalación de los equipos y activación de sus servicios, ello por medio de coordinación previa con ANURA.
- e. ANURA podrá modificar: (i) las condiciones y características del Servicio previa aprobación del OSIPTEL de acuerdo a la legislación vigente, debiendo informarlo a EL CLIENTE mediante comunicación dirigida al CLIENTE, o mediante la utilización de un mecanismo distinto que OSIPTEL disponga, conjuntamente con la aprobación de dicha modificación; y (ii) la retribución conforme con las normas vigentes sobre tarifas, así como en el caso de variaciones tributarias.

- f. La migración a otra modalidad de servicio implica la adquisición de nuevas condiciones comerciales, dejando sin efecto cualquier beneficio que se hubiera otorgado al CLIENTE en virtud de planes anteriores.
- g. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE podrá ser verificada por ANURA dentro de los diez (10) días hábiles de activado(s) el(los) Servicio(s). En caso la información resulte falsa o inexacta, ANURA suspenderá las llamadas salientes hasta que EL CLIENTE (i) subsane o presente nueva información que pueda ser validada satisfactoriamente, o (ii) entregue garantías que a criterio de ANURA aseguren el cumplimiento de las obligaciones del Contrato. En caso contrario, ANURA podrá dar por terminado el Contrato.

#### **QUINTA: AVERÍAS**

Para la solución de averías, EL CLIENTE deberá comunicarse al número 480-0000, opción Soporte Técnico, o enviar un correo electrónico a soporte@anura.pe. EL CLIENTE asumirá los gastos en los que incurra ANURA para la solución de las averías que le sean imputables a EL CLIENTE, siempre que anura cuente con el sustento correspondiente.

#### **SEXTA: CESIÓN DE POSICIÓN CONTRACTUAL**

ANURA podrá ceder total o parcialmente su posición en el contrato o de alguno de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo, para lo cual EL CLIENTE expresa su consentimiento anticipado. EL CLIENTE podrá solicitar a ANURA la cesión de su posición en el presente contrato, para lo cual ANURA tendrá un plazo de 15 días hábiles contados desde la recepción del documento para autorizar o rechazar la cesión solicitada.

#### **SEPTIMA: DOMICILIOS**

Las comunicaciones cursadas por las partes serán válidamente recibidas si se dirigen a los domicilios señalados en el presente contrato. EL CLIENTE podrá variar su domicilio, informando por escrito a ANURA con 30 días calendario de anticipación. Las notificaciones de ANURA respecto al presente contrato, podrán ser cursadas por cualquier medio escrito, físico, electrónico, siempre que sea permitido por la normativa vigente.

#### **OCTAVA: COMPETENCIA**

Serán competentes los jueces y tribunales del distrito judicial de Lima, sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios.

Lima, XX Mes XX año XX

**ANURA**

**EL CLIENTE**

---

**José Luis David Vega Ochoa**  
**Gerente General**

---

**Nombre del RR.LL.:**  
**Cargo:**

**1. CONDICIONES ECONÓMICAS Y COMERCIALES APLICABLES**

Nombre del Plan	Cargo fijo mensual (1)	Minutos incluidos en el plan hacia fijos	Valor equivalente en S/ para llamadas a todo destino (2):
CV MASTER Plus 2023	S/ 399	2000	S/ 100

El plan detallado anteriormente incluye:

- Cantidad de anexos: 20
- DID asignado por ANURA: 1

- 1) Consiste en el pago mensual en soles por el servicio de telefonía fija, que incluye IGV.
- 2) El cliente podrá hacer uso de 2000 minutos a destinos móviles ó 1000 minutos a destinos LDN (vía el servicio de ANURA). Asimismo, podrá hacer uso a destinos rurales de acuerdo a la tarifa fijada del operador destino.  
El valor equivalente en S/ (Soles) hace referencia al total a minutos incluido en el plan hacia fijos locales en soles.
- 3) Es la cantidad de anexos que contempla el Plan.4) Numero asignado por Anura incluido en el plan contratado
- 4) Numero asignado por Anura incluido en el plan contratado

**2) Tarifas por Minuto**

Son las tarifas por minuto adicional (tasado al segundo), que se cobrarán al cliente una vez que haya consumido los beneficios de su

Fijo Local	Móvil	LDN (1)	Rural
S/0.05	S/0.05	S/0.10	(2)

- (1) Utilizando el servicio de LD de ANURA (preseleccionado).
- (2) Según tarifas establecidas por el operador rural

**3) Tarifas de Instalación:**

Plan contratado	Precio de Instalación
Para todos los Planes	S/. 50.00

**4) Plazo del contrato:**

Modalidad	Plazo	Marcar
Forzoso	6 meses	X
Indeterminado	No tiene Plazo	---

Una vez vencido el plazo máximo señalado en el artículo 16 del TUO de las Condiciones de Uso (6 meses), el contrato de EL CLIENTE será a plazo indeterminado. Asimismo, en caso EL CLIENTE decida resolver antes del plazo establecido en el presente anexo, esto se resolverá acorde a lo establecido en la cláusula tercera RETRIBUCIÓN, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO, establecida en el Contrato de Prestación de Servicio de Telefonía fija. Este párrafo está dirigido a EL CLIENTE que suscriba el contrato a plazo forzoso.

**5) Consideraciones:**

- 5.1 Todos los tarifas y precios están expresados en Soles e incluyen el IGV.
- 5.2 La fecha de vencimiento de los recibos será el día 8 de cada mes, de no efectuarse el pago correspondiente en la fecha indicada se

aplicará el procedimiento establecido en las Condiciones de Uso para la suspensión, corte, reconexión y baja definitiva del servicio.

- 5.3 La reconexión de servicio tendrá un costo de S/.10.00
- 5.4 El usuario debe contar con punto de acceso a internet y conexión eléctrica en el lugar de instalación del teléfono IP.
- 5.5 Tarifas y precios válidos para Lima y Callao.

Lima, XX Mes XX año XX

**ANURA**

**EL CLIENTE**

\_\_\_\_\_  
**José Luis David Vega Ochoa**  
**Gerente General**

\_\_\_\_\_  
**Nombre del RR.LL.:**  
**Cargo:**

## ANEXO II A - FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

### **PANEL DE CONTROL:**

Con un usuario y contraseña EL CLIENTE puede configurar en su Central Virtual: anexos, llamadas en espera, pre-atendidos (IVR) y otras funcionalidades adicionales sólo disponibles en telefonía IP. También puede ver el detalle de llamadas y el consumo en tiempo real, filtrándolos por: fecha, interno, número entrante y número saliente. ANURA no es responsable de la configuración realizada por EL CLIENTE. ANURA podrá realizar cambios y/o modificaciones en el Panel de Control a solicitud de EL CLIENTE, siendo responsabilidad de EL CLIENTE la aplicación de los mismos. EL CLIENTE debe resguardar su usuario y contraseña, siendo el acceso y cambios en su Panel de Control de su responsabilidad y de los usuarios adicionales que solicite.

### **DERIVACIÓN DE LLAMADA:**

Desde su anexo hacia otros números fijos o celulares. La configuración y la habilitación se realizan desde el Panel de Control mediante el usuario y contraseña. Las llamadas derivadas serán cobradas a EL CLIENTE en función de la tarifa vigente correspondiente al destino de la llamada.

### **APLICATIVOS DE SOFTPHONE PARA SMARTPHONE/PC/TABLETS:**

Para contar con su anexo en estos dispositivos, EL CLIENTE deberá descargar una aplicación para sistema operativo IOS o Android y contar con un Servicio de Acceso a Internet de banda ancha tipo WiFi o, en el caso de datos móviles, debe contar con tecnología 3G/4G con estabilidad y capacidad suficiente para cursar llamadas de voz IP. EL CLIENTE es responsable de la adquisición, instalación y buen funcionamiento del aplicativo. En tanto ANURA no provee dichas aplicaciones, no se responsabiliza por su buen funcionamiento o por las modificaciones en el mismo.

### **GRABACIÓN DE LLAMADAS:**

El uso de esta funcionalidad a través del Panel de Control, es de exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE como parte integrante del proceso de comunicación, obligándose a mantener indemne a ANURA por cualquier reclamo que pudiera originarse por su utilización indebida. Las grabaciones permanecerán a disposición de EL CLIENTE por un máximo de 180 días, siendo su responsabilidad implementar las medidas necesarias para conservar por mayor tiempo dichas grabaciones en sus propios dispositivos de almacenamiento, servidores físicos o virtuales. ANURA podrá recomendar a EL CLIENTE la solución que considere más conveniente para tal fin, pero no será responsable de su implementación.

Existen circunstancias ajenas a la responsabilidad de ANURA (tales como: configuración de sus planes de llamadas, disponibilidad de su servicio de internet, disponibilidad del servicio o casos fortuitos, de fuerza mayor y/o hechos de terceros, entre otros) que podrían impedir la realización de la grabación de algunas llamadas. En estos casos, ANURA no tiene responsabilidad contractual o extracontractual de ningún tipo por la ausencia de dichas grabaciones.

Lima, XX Mes XX año XX

**ANURA**

**EL CLIENTE**

---

**José Luis David Vega Ochoa**  
**Gerente General**

**Nombre del RR.LL.:**  
**Cargo:**