

## “Star Internet”

**1. Función:** TdP se obliga a prestar al CLIENTE el servicio “Star Internet” (el “Servicio”) en los lugares donde existan facilidades técnicas, en las condiciones siguientes.

### **2. Tarifas:**

(a) Cuota de instalación que incluye la conexión del Servicio: **S/ 199 incluido IGV**. Dicha cuota deberá ser pagada al contado al momento de la contratación.

(b) Cuota mensual según lo señalado en la tablas contenida en el numeral 13.

La cuota mensual se facturará por mes adelantado, devengándose desde el alta del Servicio y se incluirá en el recibo de pago como “Star Internet”. El CLIENTE deberá realizar los pagos dentro del vencimiento señalado en el recibo respectivo. El incumplimiento en el pago oportuno de la retribución dará lugar a la constitución en mora automática del CLIENTE, devengándose el interés legal a la tasa fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. TdP podrá iniciar acciones inherentes a la cobranza, incluido el envío de comunicaciones a centrales de riesgo.

Si la fecha de activación del Servicio no coincide con la de inicio del ciclo de facturación, el CLIENTE pagará el valor proporcional de la cuota mensual según los días transcurridos entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente.

TdP informa que en caso el CLIENTE contrate el Servicio con una tarifa promocional, esta tarifa: (a) le será aplicable de acuerdo a las condiciones señaladas en las promociones respectivas, que se adjuntan en la hoja aparte, de ser el caso, y; (b) es temporal y al término de vigencia de la promoción deberá pagar la tarifa regular.

**3. Plazo:** El plazo del contrato será indeterminado salvo que el CLIENTE, hubiera optado por contratar a plazo forzoso. Si el CLIENTE hubiera contratado a plazo forzoso y el contrato terminara antes del vencimiento del mismo por causa imputable al CLIENTE, TdP quedará facultada a exigirle el pago de una penalidad equivalente a la cuota mensual por cada mes que falte hasta el final del plazo forzoso pactado. En caso haya contratado una tarifa promocional y ésta continúe vigente, será aplicable para el cálculo de la penalidad antes indicada. Si TdP decide cobrar la penalidad enviará una comunicación al CLIENTE y éste deberá pagar la penalidad en un plazo máximo de 15 días calendario desde la recepción de dicha comunicación. El incumplimiento en el pago oportuno de dicha penalidad, dará lugar a la constitución en mora automática del CLIENTE de acuerdo a lo indicado en el numeral 2.

### **4. Condiciones del Servicio:**

a) Para la prestación del Servicio el CLIENTE deberá contar con un equipo cable módem que soporte DOCSIS 3.0, instalado en el lugar donde se prestará el Servicio. De no hacerlo, TdP, queda facultado a resolver el presente contrato. El equipo cable módem podrá ser contratado a TdP o a cualquier tercero. Si dicho cable módem no es adquirido a TdP, deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por TdP y estar homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En caso el CLIENTE utilizara un cable módem que no ha sido adquirido a TdP, ésta no será responsable por la inadecuada prestación del Servicio derivada de fallas en dicho equipo, siendo el CLIENTE el responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de ello.

b) TdP realizará la autenticación (entendida como la función de configuración del Servicio para el acceso a Internet) correspondiente, la cual se encuentra incluida en el Servicio. En ese sentido, el CLIENTE deberá mantener en reserva y custodiar sus cuentas y claves de acceso a Internet y las de los demás servicios para los que tenga una clave de acceso, de ser el caso.

c) TdP informa que la velocidad de transmisión depende, entre otros factores, de: (i) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet; (ii) las condiciones tecnológicas y capacidades de la computadora del CLIENTE, y; (iii) el uso excesivo de aplicaciones “peer to peer” (punto a punto o P2P) u otras similares.

d) TdP podrá modificar: (i) las condiciones y características del Servicio, previa aprobación de OSIPTEL de acuerdo a la legislación vigente, debiendo informarlo al CLIENTE mediante un encarte con el texto modificado adjunto al recibo o mediante otra 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 caso de variaciones tributarias.

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

f) La velocidad de transmisión y la velocidad mínima garantizada se indican en el numeral 13.

g) SGC informa que le asignará al CLIENTE una dirección IP privada de tipo dinámica.

h) La información actualizada relativa a la neutralidad de red está disponible en <http://www.star.com.pe/neutralidad-de-la-red>



**5. Instalación y configuración:** TdP instalará el Servicio en un plazo de hasta 15 días calendario desde la suscripción de este contrato previa coordinación con el CLIENTE, salvo ausencia de facilidades técnicas. El CLIENTE deberá dar todas las facilidades para dicha instalación. El cómputo de este plazo se reiniciará si el CLIENTE no permite la instalación o no se encuentra en el lugar de instalación en el momento en que TdP se apersona para tal efecto, debiendo TdP contar con los sustentos del caso.

La instalación consistirá en: (a) acondicionamiento físico y configuración en la red de TdP; (b) instalación y configuración del cable módem; (c) instalación de un splitter y cableado (hasta 20 metros); (d) configuración de la(s) computadora(s) del CLIENTE para adaptarse a la red, y; (e) pruebas de conectividad. Cualquier servicio adicional a los señalados anteriormente será por cuenta del CLIENTE.

#### **6. Obligaciones del CLIENTE:**

a) Pagar oportunamente la retribución.

b) Permitir que el personal de TdP o los terceros autorizados por ésta ingresen al lugar de instalación del Servicio para realizar las instalaciones, verificaciones, reparaciones o inspecciones que considere necesarias con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento del Servicio, previa coordinación con el CLIENTE.

c) Utilizar el Servicio, así como el cable módem, splitter y cableado (en adelante, "Elementos del Servicio") proporcionados por TdP, de ser el caso, con la diligencia ordinaria requerida y de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente sobre la materia. No deberá modificar la instalación del Servicio efectuada por TdP ni los Elementos del Servicio ni utilizarlos en forma ilícita, por ejemplo: (i) realizando transmisiones o difusiones de materiales o contenidos que violen la legislación, o; (ii) accediendo a otros sistemas no autorizados por sus titulares. En caso reconfigure, manipule, sustituya o modifique los Elementos del Servicio sin el consentimiento expreso de TdP, deberá responder por los daños que ello pudiera causar.

d) El CLIENTE se obliga a respetar las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario no solicitado, las cuales están reseñadas en la normativa interna de TdP, que está disponible en la página web [www.star.com.pe](http://www.star.com.pe).

e) No trasladar el Servicio fuera del domicilio en que fue instalado.

#### **7. Responsabilidad:**

a) TdP asume total responsabilidad por la prestación del Servicio en las condiciones pactadas. Sin perjuicio de ello, no corresponde a TdP 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 Servicio;

(ii) la información transmitida por terceros al CLIENTE, y;

(iii) la información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del Servicio que pertenezca al CLIENTE, quien será el responsable por el contenido de la misma.

b) 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;

(ii) la falsificación de la identidad de los paquetes y mensajes (de correo electrónico, 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.

**8. Resolución:** TdP podrá resolver este contrato, de acuerdo a la legislación vigente, si el CLIENTE incumple lo dispuesto en los numerales 6 (literal a y c-i) y 7 (literal b). También podrá resolverlo en forma automática sin responsabilidad en caso de: (i) falta de facilidades técnicas para la instalación del Servicio, o; (ii) si el CLIENTE no presta las facilidades necesarias para dicha instalación, debiendo TdP contar con los sustentos del caso. En estos casos TdP devolverá los pagos que el CLIENTE pudiera haber realizado por adelantado en un plazo máximo de 10 días hábiles. Asimismo, en el caso (ii) y, si el contrato fuera resuelto por el CLIENTE antes del inicio de la prestación del Servicio, TdP tendrá derecho a descontarle al CLIENTE -antes de la referida devolución- los gastos administrativos en los que hubiera incurrido.



## 9. Averías:

a) En caso de cualquier avería del Servicio, el CLIENTE deberá comunicarlo a TdP llamando al número 0800-10672 en la ciudad de Arequipa y 0800-10671 en la ciudad de Tacna, desde cualquier teléfono fijo o móvil de cualquier operador o mediante la página web: [www.star.com.pe](http://www.star.com.pe) o a través del correo electrónico: [empresas@star.com.pe](mailto:empresas@star.com.pe) y [superinternet@star.com.pe](mailto:superinternet@star.com.pe).

b) TdP atenderá las averías y deficiencias del Servicio y de todos los recursos utilizados para su prestación cuando éstas le sean atribuibles, es decir, ante desperfectos en: (i) la red de TdP, y; (ii) el funcionamiento de los Elementos del Servicios provistos por TdP y en el caso específico del cable módem, siempre que el desperfecto surja durante el plazo de la respectiva garantía.

c) TdP no será responsable por las averías y desperfectos en el Servicio que no le sean atribuibles, por ejemplo los derivados de: (i) los equipos del CLIENTE adquiridos a terceros o adquiridos a TdP cuyo periodo de garantía haya vencido; y; (ii) la manipulación indebida del CLIENTE de los Elementos del Servicio provistos por TdP o de la configuración de la instalación. En estos casos el CLIENTE debe asumir los costos de reparación respectivos.

**10. Política de Uso Aceptable de los Servicios en Internet (Política):** El CLIENTE deberá utilizar el Servicio cumpliendo con la normativa legal, la moral, las buenas costumbres y el orden público relacionados con el uso de Internet, lo que se encuentra reseñado en la Política disponible en <http://www.star.com.pe/Politica-Antispam.doc>. TdP podrá adoptar las medidas del caso si toma conocimiento de alguna infracción del CLIENTE a lo anterior. Son actividades prohibidas: la pornografía infantil, el "spam", infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de "hacking" y similares.

TdP no tiene obligación de controlar los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de terceros por el CLIENTE, por lo que:

(i) no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la forma, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los clientes, ni que dichos terceros no autorizados no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio;

(ii) no controla previamente ni garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en la computadora del CLIENTE o en los documentos electrónicos y carpetas almacenados en dichas computadoras o transmitidos desde las mismas;

(iii) respecto de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio, TdP no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición y no ejerce control alguno previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, TdP actuará dentro de los alcances de las normas vigentes, protegiendo los datos personales del CLIENTE y salvaguardando el secreto de las telecomunicaciones. Sin embargo, advierte que existe un riesgo no imputable a ella que se deriva de la vulnerabilidad de la planta externa de TdP, de las redes de Internet y de la seguridad informática.

**11. Competencia:** Jueces y tribunales del distrito judicial del lugar donde se prestará el Servicio, sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios.

**12. Cesión:** TdP podrá ceder su posición contractual o sus obligaciones a empresas del Grupo Telefónica y lo comunicará al CLIENTE por escrito o mediante una publicación en algún diario de circulación nacional.

## 13. Tarifas

### Para Uso Residencial

Código	Internet por Cable	Velocidad de Transmisión	Velocidad mínima garantizada	Cuota Mensual (S/ incluido IGV)
	Modalidad			
IC07	Star Internet 2Mbps	Downlink hasta: 2 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 0,25 Megabits/seg. (b)	Downlink: 0,8 Megabits/seg. Uplink: 0,1.Megabits/seg.	60.00

Código: IC07/ IC11/ IC09/ IC10/BR10/BR11/BR12/BR13/  
 PL11/PL12/PL13/OR10/OR11/OR12/OR13/  
 CC10/CC11/CC12/CC13

IC11	Star Internet 6Mbps	Downlink hasta: 6 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 0,6 Megabits/seg. (b)	Downlink: 2.4 Megabits/seg. Uplink: 0,24 Megabits/seg	94.00
IC09	Star Internet 10Mbps	Downlink hasta: 10 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1Megabits/seg. (b)	Downlink: 4 Megabits/seg. Uplink : 0,4 Megabits/seg	119.00
IC10	Star Internet 20Mbps	Downlink hasta: 20 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 2 Megabits/seg. (b)	Downlink: 8 Megabits/seg. Uplink: 0,8 Megabits/seg.	189.00

**Para Uso Comercial**

Código	Internet por Cable	Velocidad de Transmisión	Velocidad mínima garantizada	Cuota Mensual (S/ incluido IGV)
	Modalidad			
BR10	Plan Bronce 2Mbps	Downlink hasta: 2 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1 Megabits/seg. (b)	Downlink: 0,8 Megabits/seg. Uplink: 0,4.Megabits/seg.	119.00
BR11	Plan Bronce 5Mbps	Downlink hasta: 5 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1 Megabits/seg. (b)	Downlink: 2 Megabits/seg. Uplink: 0,4 Megabits/seg	159.00
BR12	Plan Bronce 10Mbps	Downlink hasta: 10 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1.5 Megabits/seg. (b)	Downlink: 4 Megabits/seg. Uplink : 0,6 Megabits/seg	199.00
BR13	Plan Bronce 20Mbps	Downlink hasta: 20 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 2 Megabits/seg. (b)	Downlink: 8 Megabits/seg. Uplink: 0,8 Megabits/seg.	279.00
PL11	Plan Plata 5Mbps	Downlink hasta: 5 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1 Megabits/seg. (b)	Downlink: 3 Megabits/seg. Uplink: 0,6 Megabits/seg.	989.00
PL12	Plan Plata 10Mbps	Downlink hasta: 10 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1.5 Megabits/seg. (b)	Downlink: 6 Megabits/seg. Uplink: 0,9 Megabits/seg.	1476.00



Código: IC07/ IC11/ IC09/ IC10/BR10/BR11/BR12/BR13/  
 PL11/PL12/PL13/OR10/OR11/OR12/OR13/  
 CC10/CC11/CC12/CC13

PL13	Plan Plata 20 Mbps	Downlink hasta: 20 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 2 Megabits/seg. (b)	Downlink: 12 Megabits/seg. Uplink: 1.2 Megabits/seg.	3640.00
OR10	Plan Oro 2 Mbps	Downlink hasta: 2 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1 Megabits/seg. (b)	Downlink: 1.6 Megabits/seg. Uplink: 0.8 Megabits/seg.	742.00
OR11	Plan Oro 5 Mbps	Downlink hasta: 5 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1 Megabits/seg. (b)	Downlink: 4 Megabits/seg. Uplink: 0.8 Megabits/seg.	1377.60
OR12	Plan Oro 10 Mbps	Downlink hasta: 10 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1.5 Megabits/seg. (b)	Downlink: 8 Megabits/seg. Uplink: 1.2 Megabits/seg.	2411.50
OR13	Plan Oro 20 Mbps	Downlink hasta: 20 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 2 Megabits/seg. (b)	Downlink: 16 Megabits/seg. Uplink: 1.6 Megabits/seg.	5379.00
CC10	Plan Clear Channel 2 Mbps	Downlink hasta: 2 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1 Megabits/seg. (b)	Downlink: 2 Megabits/seg. Uplink: 1 Megabits/seg.	865.90
CC11	Plan Clear Channel 5 Mbps	Downlink hasta: 5 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1 Megabits/seg. (b)	Downlink: 5 Megabits/seg. Uplink: 1 Megabits/seg.	1803.60
CC12	Plan Clear Channel 10 Mbps	Downlink hasta: 10 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 1.5 Megabits/seg. (b)	Downlink: 10 Megabits/seg. Uplink: 1.5 Megabits/seg.	3608.00
CC13	Plan Clear Channel 20 Mbps	Downlink hasta: 20 Megabits/seg. (a) Uplink hasta: 2 Megabits/seg. (b)	Downlink: 20 Megabits/seg. Uplink: 2 Megabits/seg.	6888.00

Leyenda:

(a) Downlink: velocidad down (velocidad de descarga de información).

(b) Uplink: velocidad up (velocidad de envío de información).



TDP

EL CLIENTE

