

## TÉRMINOS Y CONDICIONES WIN

Al ingresar al portal web "WIN", a la página web [www.win.pe](http://www.win.pe) o al aplicativo móvil (en adelante, cualquiera de ellos se entenderá como "Canal Virtual de WIN") el Cliente reconoce haber leído, comprendido y aceptado los Términos y Condiciones que a continuación se listan.

Los Términos y Condiciones se aplican para acceder en línea desde la web o el aplicativo a: (i) la información relacionada a servicios contratados; (ii) realizar transacciones relacionadas a sus servicios contratados; y/o, (iii) comprar productos o contratar servicios (los "Servicios").

Los Términos y Condiciones aplican para WI-NET TELECOM SAC (en adelante, "WIN").

### I. Condiciones Generales de Uso para Clientes

- La afiliación otorgará una contraseña única e intransferible, la misma que será utilizada por el Cliente para realizar cualquiera de los Servicios desde cualquier dispositivo. La contraseña será requerida cada vez que el Cliente desee realizar una compra desde el Canal Virtual de WIN.
- El acceso al Canal Virtual de WIN desde cualquier dispositivo implica el consumo de datos, los mismos que serán consumidos de tu plan de datos contratado, salvo que te encuentres en una conexión WIFI.
- Si te encuentras en el extranjero y utilizas el Canal Virtual de WIN desde una aplicación o desde la web mobile, estarás realizando consumo de datos de tu plan de datos contratado por lo que se te aplicarán costos de transmisión de datos en Roaming de acuerdo a las tarifas vigentes, te recomendamos utilizar una conexión WIFI para evitar costos adicionales.
- El Cliente tiene la posibilidad de solicitar la eliminación de su cuenta en el portal "Mi WIN", para ello deberá asistir a un centro de atención presencial mostrando su documento de identidad y firmando el "Formato Único de Transacciones".

### II. Consideraciones según dispositivo

Los Clientes registrados con su DNI en los sistemas comerciales de WIN podrán acceder a los Servicios a través de su PC o dispositivo móvil (web mobile o aplicación) y los clientes registrados con RUC solo podrán acceder a los Servicios a través de su PC.

### III. Términos y Condiciones Legales

- WIN garantiza la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de los datos de carácter personal facilitados por sus Clientes, de conformidad con la legislación peruana. En ningún caso WIN proporciona información que identifique a sus clientes, sin previa autorización de éstos, salvo para el estricto y único fin de atenderlos de la mejor forma.
  - WIN garantiza que los datos ingresados y las transacciones realizadas son seguras y permanecen confidenciales e inalterables gracias al Protocolo de Seguridad SSL.
  - El correo electrónico registrado debe ser válido y es de exclusiva responsabilidad del Cliente. WIN se reserva los derechos de eliminación de cuentas en caso identifique que el correo electrónico registrado es inválido.
- Términos y Condiciones Legales**
- 1 Cliente:** persona natural o jurídica que cuente con un servicio o producto de WIN y que decide realizar su compra o consultar información relacionada a sus servicios a través de su usuario y la contraseña en el portal web "Mi WIN".
- Las transacciones que realicen los Clientes implican la aceptación plena y sin reservas de éste de todos los términos y condiciones incluidos en el Aviso Legal de WIN según se encuentren vigentes en el momento mismo en que el cliente acceda al portal web de "Mi WIN".
  - La solicitud y uso de la contraseña para ingresar al portal web de "Mi WIN" es exclusiva responsabilidad del Cliente. WIN queda excluida de cualquier responsabilidad por el uso indebido o cualquier acto que pueda perjudicar al cliente o a un tercero que se vean afectados directa o indirectamente.
  - El Cliente acepta que las notificaciones sobre la contratación, cambios y/o terminación de producto(s) y/o servicio(s) contratados sean a través del correo electrónico registrado en el portal web de "Mi WIN".

### IV. Información relacionada a servicios contratados por el Cliente a los que podrá acceder a través del Canal Virtual de WIN:

#### 1. Compra de productos y/o contratación de servicios de WIN

##### 1.1. Precios

- Los precios corresponden a los productos/servicios descritos. WIN se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento y sin previo aviso, las modificaciones que considere oportunas, pudiendo actualizar, incluso diariamente los precios de los productos y/o servicios en función de las novedades del sector al que pertenecen.
- WIN se reserva el derecho de comercializar ofertas exclusivas para los Clientes que adquieran los productos/servicios a través del Canal Virtual de WIN.
- WIN mostrará una confirmación del pedido seleccionado con el precio regular y el precio de la promoción en los casos que aplique.
- Todos los servicios que WIN brinda actualmente son aplicados bajo los términos de neutralidad de red, la cual puede ser consultada desde el siguiente URL: [www.win.pe/neutralidad.php](http://www.win.pe/neutralidad.php)

##### 1.2. Forma de pago

- El pago por la contratación de servicios fijos o móviles será a través de la facturación en el recibo, salvo alguna especificación expresa de pago adelantado por correo electrónico o telefónicamente por alguno de los asesores de WIN.
- De acuerdo con su evaluación crediticia usted deberá pagar el costo de instalación de su servicio por adelantado o financiado (que se reflejara en su recibo), en caso el pago sea por adelantado le llegará un mail confirmando el código de pago y los lugares donde puede efectuarlo, de no realizar el pago no se efectuará la instalación. De no llegarle ninguna información llamar al 707-3000.
- Se entregará la guía de remisión y un pre comprobante de pago emitido por WIN, el comprobante de pago final se envía electrónicamente al correo registrado por el Cliente. Este documento es indispensable para hacer efectiva la garantía del equipo.
- El Cliente que contrate un servicio móvil recibirá un correo electrónico por parte de WIN de recepción del pedido.

##### 1.3. Entrega y/o Instalación

- La entrega se realizará en la dirección indicada por el cliente al realizar la compra en el Canal Virtual de WIN.
- Las zonas de delivery en Lima Metropolitana son las detalladas por Telefónica en el Canal Virtual de WIN. Los plazos máximos para la entrega del producto y/o instalación del servicio, una vez confirmado el pedido con el cliente son:

- Lima Metropolitana y otros destinos: 7 días hábiles el cual está sujeto a facilidades técnicas y de cobertura.

Nota: no son días hábiles, los sábados, domingos ni feriados de cualquier tipo.

- WIN no se responsabilizará por la demora o atrasos en las entregas cuando se deban a causas no imputables.
- La transacción que el cliente realice por este medio es personal e intransferible y está sujeta a las condiciones aquí descritas y en el documento de entrega que recibirá el cliente.

##### 1.4. Cancelaciones o devoluciones

- El cliente podrá devolver su pedido en cualquiera de los siguientes casos:
  - Alteración comprobada del sello de seguridad. El cliente deberá anotar una observación en el registro de entrega del Courier, señalando que el sello se encontraba alterado y definiendo el tipo de alteración (inexistente, roto, etc).
  - Defecto del producto (daño cosmético externo, falta de funcionamiento y operación o desperfecto).
- La devolución de equipos (móviles y fijos), cualquiera sea su causa, deberá remitirse en su embalaje original y con todos los accesorios y manuales incluidos.

##### 1.5. Garantía

- Todos los equipos entregados por WIN, se encuentran amparados bajo las políticas de garantía que se detallan a continuación:
  - Garantía limitada de 1 año, contada a partir de la fecha que consta en la factura. La garantía es solo para el comprador original y en condiciones normales de uso.
  - La garantía cubre defectos de componentes del equipo y mano de obra.
  - La garantía no cubre fallas o mal funcionamiento por: golpes, humedad, maltrato, mal uso, rotura o adulteración de sellos de garantía, alteración o imposibilidad de lectura de números de serie, en caso de que aplique.
  - La garantía se hará efectiva en cualquier servicio técnico autorizado de WIN ubicados únicamente en centros de atención, ventas y servicios del Perú.
  - La evaluación de mal funcionamiento o defectos de equipo dará lugar a la garantía únicamente si es determinada por el personal de cualquier servicio técnico autorizado de WINET del Perú.
  - Durante el periodo de garantía, WIN puede a su criterio reparar el equipo o reemplazarlo por un equipo equivalente, sin costo para el comprador original.
  - Para ser sujeto de la garantía es necesario la presentación de la boleta y/o factura original o electrónica de la compra, la cual deberá incluir el número de serie del equipo, en caso aplique.