



TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Promoción de relanzamiento: "Terapia iWay" -

1. Objeto de la promoción

La presente promoción es organizada y administrada por iWay, y tiene como objetivo otorgar al cliente beneficiario dos (02) meses de servicio de internet gratuitos, siempre que contrate el servicio y abone el primer (01) mes de servicio al momento de la contratación.

El beneficio se aplicará de la siguiente manera:

- Mes 1: pago regular según el plan contratado.
- Meses 2 y 3: gratuitos.

A partir del cuarto (04) mes, el servicio se facturará conforme a la tarifa vigente del plan contratado.

2. Elegibilidad

La promoción aplica exclusivamente para:

- Nuevos clientes que contraten el servicio iWay.
- Contrataciones realizadas dentro del período de vigencia de la promoción.

No aplica para clientes activos, renovaciones, reconexiones, cambios de plan ni modificaciones contractuales.

3. Vigencia y aplicación

La promoción será válida desde el 01/04/2026 hasta el 31/07/2026, o hasta agotar el stock/promociones disponibles, lo que ocurra primero.

Aplica únicamente para nuevos contratos celebrados por un período mínimo de seis (06) meses bajo la modalidad semestral, realizados dentro del período de vigencia indicado.

4. Condiciones de permanencia

El cliente deberá mantener el contrato activo durante un período mínimo de seis (06) meses.

En caso de resolución anticipada del contrato por causa imputable al cliente, este perderá automáticamente el beneficio y deberá abonar el importe correspondiente a los dos (02) meses de servicio otorgados inicialmente de manera gratuita, conforme a la tarifa vigente del plan contratado.

5. Restricciones y limitaciones

El beneficio es personal, no es transferible, no reembolsable ni canjeable por dinero u otros servicios.

La promoción no es acumulable con otros descuentos, ofertas o beneficios vigentes.

El beneficio aplica únicamente a la promoción "Terapia iWay" y no incluye servicios adicionales, instalaciones especiales u otros cargos no especificados.

iWay se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar la promoción en cualquier momento, previa comunicación a través de sus canales oficiales.

6. **#InternetSinDramas**

Términos y Condiciones de uso del concepto comercial #InternetSinDramas de iWay Telecom SAC.

A) Definición del concepto comercial

El hashtag, claim e identidad visual **#InternetSinDramas** constituyen una denominación comercial y publicitaria de titularidad de iWay Telecom, utilizada para identificar su propuesta de valor basada en:

- Atención prioritaria
- Trazabilidad de incidencias
- Gestión omnicanal
- Acompañamiento especializado
- Transparencia informativa
- Seguimiento continuo de requerimientos

La denominación no constituye una garantía de inexistencia absoluta de fallas, interrupciones, latencia, degradación temporal, microcortes, indisponibilidad parcial o total del servicio, sino una promesa comercial orientada a reducir fricciones y optimizar la experiencia de atención y resolución.

B) Alcance técnico y continuidad del servicio

La prestación del servicio de internet y servicios asociados está sujeta a condiciones técnicas, operativas y regulatorias que pueden afectar temporalmente su desempeño, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Mantenimientos programados
- Eventos fortuitos o de fuerza mayor
- Afectación de red mayorista o carriers
- Cortes de energía
- Actos de terceros
- Saturación o congestión de red
- Interferencias electromagnéticas
- Obsolescencia o incompatibilidad de equipos
- Uso de repetidores, extensores o routers no homologados
- Cantidad de dispositivos conectados simultáneamente

En consecuencia, **#InternetSinDramas** no debe interpretarse como continuidad ininterrumpida o disponibilidad del 100% del servicio.

C) Velocidad mínima garantizada

iWay Telecom SAC garantiza, para servicios de internet de banda ancha fija, una velocidad mínima garantizada equivalente al 70% de la velocidad contratada, conforme a la Ley N.º 31207 y normativa vigente de OSIPTEL.

La medición de velocidad aplicable para fines regulatorios y de calidad se realizará bajo criterios técnicos objetivos, preferentemente mediante:

- Conexión cableada directa
- Equipo terminal homologado o provisto
- Ausencia de tráfico extraordinario en segundo plano
- Parámetros definidos por OSIPTEL y/o herramientas oficiales de medición

La garantía de velocidad no aplica necesariamente a mediciones realizadas por WiFi, debido a variables externas ajenas al control del operador.



D) Alcance del beneficio “Sin Dramas”

El beneficio comercial “Sin Dramas” se materializa a través de los procesos internos de soporte, seguimiento, trazabilidad, priorización y escalamiento de incidencias implementados por iWay Telecom SAC, los cuales están orientados a reducir fricciones en la experiencia del cliente y optimizar la gestión de requerimientos, consultas y reclamos. Dichos procesos comprenden el monitoreo del estado de cada caso, la derivación al nivel técnico o comercial correspondiente y la comunicación de avances por los canales habilitados. Los tiempos de respuesta y solución dependerán de la naturaleza, severidad y complejidad de la incidencia reportada, así como de la disponibilidad de acceso, la necesidad de intervención de terceros, las ventanas de mantenimiento, el nivel de servicio contratado y el horario de atención aplicable. En consecuencia, el beneficio “Sin Dramas” no implica ni podrá interpretarse como una obligación de solución inmediata, automática, ininterrumpida o en tiempo real en todos los supuestos.

E) Equipos, WiFi y red interna del cliente

La experiencia del servicio puede verse afectada por factores internos del usuario, incluyendo:

- Ubicación del router
- Materiales de construcción
- Distancia entre dispositivos
- Número de usuarios conectados
- Dispositivos antiguos
- Configuraciones propias del cliente
- Redes mesh o repetidores externos

En dichos casos, iWay Telecom SAC brindará soporte razonable, sin que ello implique responsabilidad por limitaciones originadas en la infraestructura interna del usuario.

F) Servicios y plataformas de terceros

Los servicios complementarios de terceros, tales como plataformas OTT, streaming, apps, televisión IP, contenido licenciado, cloud, videollamadas o gaming online, se rigen por sus propios términos de uso, disponibilidad, licencias y compatibilidad.

iWay Telecom SAC no asume responsabilidad por caídas, buffering, restricciones geográficas, remoción de contenido, errores de software o indisponibilidad atribuible a dichos terceros.

G) Naturaleza publicitaria del hashtag

El hashtag **#InternetSinDramas** constituye un recurso creativo, publicitario y de posicionamiento de marca.

Su uso no modifica ni reemplaza:

- Contrato del servicio
- SLA
- SIRT
- Política de velocidad
- Condiciones comerciales del plan
- Normativa OSIPTEL
- Disposiciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor

En caso de discrepancia, prevalecerán siempre los documentos contractuales y regulatorios aplicables.



H) Vigencia, modificación y retiro

iWay Telecom SAC podrá modificar, actualizar, suspender o retirar total o parcialmente la campaña **#InternetSinDramas**, así como sus beneficios asociados, claims, piezas publicitarias, lineamientos visuales y canales incluidos, cuando razones comerciales, técnicas, regulatorias o estratégicas así lo requieran.

Toda modificación relevante será comunicada por los canales oficiales correspondientes.

7. Aceptación de los términos

La contratación del servicio bajo esta promoción implica la aceptación total de los presentes Términos y Condiciones.