



ACUERDO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACCESO A INTERNET

Conste por el presente documento, el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Acceso a Internet (en adelante, EL ACUERDO) que celebran América Móvil Perú S.A.C., con RUC N° 20467534026, domiciliada en Nicolás Arriola 480, Lima 13, (en adelante, CLARO); y EL CLIENTE, cuyos datos se consignan a continuación:

| RAZÓN SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDOS * | | |
|--|----------|--------------------------------|
| | | |
| NOMBRE COMERCIAL | | TELÉFONO |
| | | |
| REPRESENTANTE LEGAL* | | D.N.I./OTROS (DEL REP. LEGAL)* |
| | | |
| CARGO* | | E-MAIL |
| | | |
| REPRESENTANTE LEGAL* | | D.N.I./OTROS (DEL REP. LEGAL)* |
| | | |
| CARGO* | | E-MAIL |
| | | |
| CONTACTO CLIENTE | | CARGO |
| | | |
| TELÉFONO/ANEXO | | E-MAIL |
| | | |
| DOMICILIO DE INSTALACIÓN (Av./Calle/Jr.)* | | |
| | | |
| URBANIZACIÓN | DISTRITO | DEPARTAMENTO |
| | | |
| DOMICILIO LEGAL (Av./Calle/Jr.)* | | |
| | | |
| URBANIZACIÓN | DISTRITO | DEPARTAMENTO |
| | | |
| DOMICILIO DE FACTURACIÓN (Av./Calle/Jr.)** | | |
| | | |
| URBANIZACIÓN | DISTRITO | DEPARTAMENTO |
| | | |

*Llenado obligatorio

**Llenado en caso sea distinto al Domicilio Legal

PRIMERA: Es objeto de EL ACUERDO la prestación del servicio de Acceso Dedicado a internet (en adelante EL SERVICIO), mediante acceso alámbrico y/o inalámbrico según sea definido por CLARO, contratado por EL CLIENTE, con arreglo a la(s) concesión (es) otorgadas por el Estado Peruano.

SEGUNDA: INFRAESTRUCTURA, PROPIEDAD Y MANTENIMIENTO

2.1 El punto de conexión es la unión entre la red pública de CLARO y los equipos de EL CLIENTE. Los bienes e infraestructura instalados por CLARO son de su propiedad y constituyen parte de la red pública. CLARO será responsable por EL SERVICIO hasta el punto de conexión inclusive.

2.2. En caso corresponda, será responsabilidad de EL CLIENTE acondicionar el (los) Sitio (s) para la instalación de los equipos necesarios para la prestación del servicio y brindar en ellos, las condiciones técnicas y ambientales señaladas por el fabricante de los equipos, incluyendo las establecidas en el Anexo N° 1. Asimismo, en caso corresponda, EL CLIENTE se obliga a proveer el equipamiento asociado para la prestación de EL SERVICIO, bajo las condiciones técnicas establecidas por CLARO o el fabricante de los equipos. EL CLIENTE podrá utilizar exclusivamente los equipos terminales, accesorios que cumplan con los protocolos, señalizaciones y características de EL SERVICIO, que hayan sido aprobados por CLARO.

2.3. EL CLIENTE no podrá realizar ningún trabajo o cambio en los bienes y/o infraestructura instalados por CLARO. En caso de incumplimiento, EL CLIENTE responderá por los daños a los equipos y/o infraestructura, cubriendo los costos de reposición o reparación a satisfacción de CLARO. Se entiende por labores de reparación a las actividades que se originen por un uso inadecuado, imputable a EL CLIENTE o a terceros que éste autorice y/o que se encuentren fuera de las condiciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo establecidas por CLARO. La retribución por las labores de mantenimiento se encuentra incluida en las rentas mensuales. Las labores de reparación serán retribuidas por EL CLIENTE.

2.4. EL CLIENTE permitirá el libre acceso al (los) Sitio (s), a los trabajadores o contratistas de CLARO, previa presentación de la identificación correspondiente.

2.5 No se considerarán como fallas en los servicios de telecomunicaciones brindados por CLARO, aquellas que se presenten en los equipos que no forman parte de la red pública o que se deriven del incumplimiento de las condiciones técnicas y ambientales establecidas en el Anexo N° 1.

2.6 En aquellos casos que EL CLIENTE requiera la provisión de equipos por parte de CLARO, y no se hubiera suscrito un contrato específico respecto a los mismos, se entenderá que éstos son cedidos en uso en calidad de depósito a EL CLIENTE, conforme a las disposiciones previstas en la presente cláusula y en el Artículo 1814 y siguientes del Código Civil. Asimismo, las partes acuerdan que el depósito será gratuito, de tal forma que CLARO no estará obligada al pago de retribución alguna en calidad de contraprestación a favor de EL CLIENTE, o viceversa. En este caso, sin perjuicio del derecho de CLARO a exigir la devolución de LOS EQUIPOS, CLARO podrá ejercer las acciones legales que correspondan respecto al incumplimiento de las obligaciones de EL CLIENTE como depositario de los bienes entregados en depósito.

2.7 EL CLIENTE brindará seguridad a toda la instalación y conexiones que realice CLARO al interior de su inmueble, y notificará a CLARO inmediatamente de producida cualquier circunstancia que pueda alterar la seguridad de las instalaciones.

TERCERA: VIGENCIA, PLAZOS y PENALIDAD

3.1 EL ACUERDO entrará en vigencia a partir de su suscripción. EL ACUERDO podrá ser a plazo forzoso o indeterminado, conforme a la opción elegida por EL CLIENTE, señalada en el anexo N° 1. En caso de ser a periodo forzoso, este plazo se contará a partir de la fecha de activación efectiva de EL SERVICIO. Si EL ACUERDO es resuelto por EL CLIENTE o por causas imputables a EL CLIENTE, en todos sus extremos, o parcialmente, dentro del periodo forzoso, EL CLIENTE deberá pagar a CLARO la penalidad que se detalla en el anexo N° 1.

3.2 El plazo de instalación de EL SERVICIO será el establecido en el Anexo N°1, salvo casos excepcionales en que por la envergadura de los trabajos se requiera de un tiempo mayor: como por ejemplo: obtención de los permisos Municipales que correspondan, entre otros, hechos que serán puestos en conocimiento de EL CLIENTE. Este plazo se computará desde que EL CLIENTE realiza el pago por concepto de instalación, en caso corresponda; o, en su defecto, a partir del día útil siguiente la fecha de suscripción de EL CONTRATO. CLARO no será responsable del retraso en la instalación y/o activación de EL SERVICIO por causas ajenas o fuera de su control, o imputables a EL CLIENTE.

3.3. Se entenderá por activación efectiva de EL SERVICIO al momento en que CLARO pone a disposición de EL CLIENTE, EL SERVICIO. Dicha fecha se encontrará consignada en el Acta de Instalación, pudiendo CLARO facturar la contraprestación a partir de dicho momento.

3.4 Al producirse la finalización de EL ACUERDO, por cualquier causa, EL CLIENTE, tiene la obligación de restituir los bienes y/o infraestructura instalada por CLARO, en un plazo máximo de 7 (siete) días calendario, vencidos los cuales, CLARO podrá exigirle el pago de una compensación diaria equivalente a US\$ 10.00 (Diez y 00/100 Dólares Americanos de los Estados Unidos de América), hasta la restitución efectiva.

3.5 En vista que el cargo de instalación que cobra CLARO a EL CLIENTE no representa la totalidad de los costos incurridos en la instalación, en caso EL CLIENTE decida resolver EL ACUERDO, entre la fecha de suscripción y la fecha de activación efectiva de EL SERVICIO, reembolsará a CLARO por los costos de instalación realmente incurridos y debidamente comprobados.

CUARTA: PRECIO, FACTURACION y PAGO

4.1 EL CLIENTE pagará por EL SERVICIO la contraprestación correspondiente al plan o planes contratados/s, de forma puntual y en la forma, modo y plazo establecido por CLARO.

4.2 CLARO emitirá un recibo de servicios, conforme al ciclo de facturación asignado a EL CLIENTE, el cuál incluirá el consumo de EL SERVICIO prestado por mes vencido; a excepción de todos los cargos que se consideren fijos, los cuales serán facturados por adelantado. El retraso en el pago del recibo de servicios,

determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna, hasta la fecha efectiva de pago.

4.3 Si por causa del retiro de circulación de ciertas monedas por disposición del Banco Central de Reserva – BCR, no es posible realizar el pago/cobro en efectivo del íntegro de la contraprestación correspondiente, el saldo será registrado como un monto pendiente de pago; manteniendo este saldo dicha condición hasta que EL CLIENTE realice su cancelación efectiva.

4.4 CLARO podrá compensar automáticamente las obligaciones que EL CLIENTE mantenga pendiente de pago con aquellas que CLARO le adeude por cualquier concepto, debiendo informar de tal hecho a EL CLIENTE.

QUINTA: TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA, RECIBIDA Y/O TRANSMITIDA

5.1 EL CLIENTE debe proporcionar información cierta y fijar un domicilio en el que se tenga por válidamente recibida la documentación relativa a EL ACUERDO. EL CLIENTE autoriza a CLARO a reportar a las centrales de riesgo cualquier omisión de pagos. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (datos personales, domicilio, centro de trabajo y referencias personales) podrá ser verificada dentro de los diez (10) días hábiles de activado EL SERVICIO. En caso alguna sea falsa, CLARO suspenderá EL SERVICIO hasta que EL CLIENTE (i) subsane o presente nueva información que sea validada satisfactoriamente, o (ii) a criterio de CLARO, otorgue garantías que aseguren el cumplimiento de sus obligaciones; caso contrario, CLARO podrá dar por terminado EL ACUERDO.

5.2 En el marco de la Ley de Protección de Datos Personales, EL CLIENTE autoriza expresamente a CLARO a incorporar en su Base de Datos, utilizar y tratar los siguientes Datos Personales de titularidad de EL CLIENTE (i) los contenidos en EL ACUERDO y en cualquier otro suscrito con CLARO; y (ii) aquellos que se obtengan de referencias personales y fuentes públicas incluyendo aquellos a los que se tenga acceso por la navegación de EL CLIENTE en cualquiera de las sitios web de CLARO, en adelante los Datos Personales. Esta autorización tiene por finalidad (i) el envío de información, publicidad comercial y encuestas; (ii) la venta de productos y servicios de CLARO; (iii) el mantenimiento de cualquier relación contractual con CLARO y la gestión comercial, de cobranza y operativa involucren las mismas; (iv) la creación de perfiles de usuarios para la adecuación de ofertas; (v) la conservación de los Datos Personales una vez finalizada la relación contractual, para el cumplimiento de obligaciones legales; (vi) la cesión de los Datos Personales a empresas vinculadas a CLARO y/o a terceros con los que CLARO mantenga una relación contractual, siempre que sea necesaria la participación de éstos para cualquier prestación relacionada a la comercialización de algún producto y/o servicio de CLARO; (vii); la transferencia de los Datos Personales a otras entidades con destino a un país extranjero, en los términos y condiciones anteriormente indicados. EL CLIENTE podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y/o cancelación de sus datos personales, a través de cualquier Centro de Atención al Cliente de CLARO.

5.3 EL CLIENTE autoriza a CLARO para que, durante la vigencia de EL ACUERDO, pueda llamar o enviar mensajes de texto (SMS) y/o correos electrónicos, a cualquiera de las líneas telefónicas y/o correos electrónicos contratados o proporcionados por EL CLIENTE en el marco del presente contrato, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de cualquier bien y/o servicio comercializado por CLARO. EL CLIENTE acepta que dicho tipo de comunicaciones será considerada información solicitada y no será considerada SPAM o información comercial no solicitada en los términos de la Ley N° 28493 y su reglamento. Asimismo, EL CLIENTE reconoce que esta autorización prevalecerá sobre cualquier inscripción que haya hecho en el INDECOPI para no recibir contenidos publicitarios en el marco de la Ley N° 29571; mientras no deje sin efecto esta autorización comunicándoselo al Servicio de Atención al Cliente de CLARO.

SEXTA: LIMITACION DE RESPONSABILIDAD

6.1. CLARO no se hará responsable por (i) el desempeño o performance de los sistemas de información implementados por EL CLIENTE; (ii) por pérdida de información o posibles daños a los sistemas de EL CLIENTE; o (iii) por actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE.

6.2. Las partes dejan expresa constancia que EL SERVICIO contratado no es un servicio de telefonía, voz o similares, por lo que EL CLIENTE reconoce y se hace responsable por la saturación del ancho de banda originado por la transmisión de voz y reconoce expresamente que CLARO no es ni será responsable por la calidad del servicio para la transmisión de voz, ni prestará soporte alguno para ello.

6.3. CLARO no será responsable, ni estará sujeta a la imposición de penalidades y/o indemnizaciones por incumplimiento o demora de sus obligaciones, por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa fuera del control de CLARO. Asimismo, CLARO en ningún caso responderá por concepto de lucro cesante originado a partir de la interrupción o falta de prestación de EL SERVICIO.

6.4. CLARO no es responsable por los problemas, fallas, contingencias o similares que tengan lugar en los dispositivos conectados a la red interna de EL CLIENTE. CLARO sólo será responsable por los servicios hasta el punto de conexión inclusive, siendo el punto de conexión la unión entre la red pública de CLARO y los equipos de EL CLIENTE.

6.5 Dada las características propias del Acceso a Internet, EL CLIENTE manifiesta conocer que la velocidad de transmisión contratada depende de, entre otros, (i) el uso que se haga de EL SERVICIO, toda vez que el uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" o similares, generan afectación a la velocidad o eventualmente interrupciones; (ii) las condiciones de los equipos conectados; (iii) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet; y (iv) que la transmisión de voz genera saturación del ancho de banda. En éstos supuestos, CLARO no es ni será responsable por la calidad de EL SERVICIO, ni prestará soporte alguno para ello.

6.6 CLARO no ejerce control alguno respecto del contenido de la información que EL CLIENTE transmita o reciba a través de EL SERVICIO materia de EL CONTRATO. EL CLIENTE será el único responsable de la información que transmita o reciba, obligándose a indemnizar a CLARO por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputado a éste o a su personal, como consecuencia de información prohibida o contraria al orden público y a las buenas costumbres, o que atente contra derechos de terceros. Asimismo, EL CLIENTE se encuentra en la obligación de conocer y cumplir las Condiciones y Políticas de Uso apropiado de Internet, las cuales se encuentran disponibles en la página web de CLARO.

6.7 EL CLIENTE deberá mantener en reserva y custodiar el secreto de la/s claves/s de sus servicios para los que sea necesario una comprobación de acceso de seguridad.

6.8 CLARO no incurrirá en responsabilidad alguna por (i) deterioro, pérdida o destrucción de toda o parte de la información albergada en los equipos de EL CLIENTE o, (ii) la información transmitida por cualquier causa ajena a su voluntad o ajena a la actuación de CLARO. Asimismo, CLARO no asume responsabilidad alguna respecto a la pérdida de información o de oportunidades de negocios por fallas, deficiencias o interrupciones de EL SERVICIO, o por problemas presentados durante la instalación de EL SERVICIO que pudieran haber afectado la información, hardware, software o la garantía de los equipos de EL CLIENTE, a menos que estos hechos hayan sido ocasionados por negligencia grave por parte de CLARO. Si EL CLIENTE alojara información o servicios de terceros, CLARO no será responsable por las posibles infracciones que la información o servicios de dichos terceros supongan respecto a lo estipulado en EL CONTRATO.

6.9 CLARO no es titular ni responsable del/los dominio/s registrado/s por EL CLIENTE. La cantidad de dominios alojados por EL CLIENTE en los servidores DNS de CLARO estarán sujetos a la capacidad de dichos servidores.

6.10 Para la asignación del espacio de direccionamiento IP para EL CLIENTE, CLARO cumplirá las normas, procedimientos y recomendaciones establecidos por el RIR (Regional Internet Registry) LACNIC.

SETIMA: RESOLUCION.- Supuestos en los cuales procede la resolución de EL ACUERDO:

7.1. En los casos establecidos en EL ACUERDO, así como en la normativa vigente.

7.2. CLARO podrá resolver EL ACUERDO cuando: (i) EL CLIENTE no brinde las facilidades requeridas por éste para la instalación de EL SERVICIO, (ii) Se detecte que EL CLIENTE transmite información prohibida o ilegal; y, (iii) EL CLIENTE efectúe directamente o a través de terceros, modificaciones, alteraciones o cambios en la planta externa de CLARO.

7.3. Ambas partes podrán resolver EL ACUERDO cuando: (i) no exista facilidades técnicas para la instalación y/o prestación de EL SERVICIO en la zona donde se encuentre ubicado el domicilio de EL CLIENTE, (ii) haya transcurrido el plazo de seis (6) meses contados a partir de la suscripción, y no se hayan obtenido los permisos municipales necesarios u otros necesarios para la instalación de EL SERVICIO. En este supuesto no serán de aplicación las penalidades establecidas.

OCTAVA: CESIÓN, DOMICILIO Y COMPETENCIA

8.1 CLARO podrá ceder total o parcialmente su posición en el presente ACUERDO o de alguno de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo, para lo cual EL CLIENTE expresa su consentimiento anticipado. EL CLIENTE podrá ceder su posición en el presente ACUERDO previa autorización expresa de CLARO, sujetándose en todo caso a los procedimientos que ésta pueda establecer y a lo dispuesto en la normativa vigente.

8.2. Toda comunicación que las partes se cursen entre sí se considerará válidamente recibida si se dirige a los domicilios señalados en EL ACUERDO. En caso de variación del domicilio EL CLIENTE está obligado a informarlo por escrito a CLARO con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario, de acuerdo al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto.

8.3. Las partes se someten a la competencia de los Jueces y Tribunales del distrito judicial de Lima, con excepción de lo establecido en el Procedimiento de Reclamos aprobado por OSIPTEL.

NOVENA: DISPOSICIONES APLICABLES.- Serán de plena aplicación a EL ACUERDO y se entienden incorporadas al mismo (i) Las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones; y, (ii) las manifestaciones de voluntad en las que EL CLIENTE evidencie su aceptación a modificaciones a EL CONTRATO, a través de cualquiera de los mecanismos de contratación permitidos por las Condiciones de Uso.

DECIMO: ANEXO DEL CONTRATO, DECLARACIONES E INFORMACIÓN PROPORCIONADA

EL CLIENTE declara haber aceptado, mediante su firma en la parte final del presente ACUERDO, cada una de las disposiciones establecidas en las cláusulas del presente documento. También declara haber recibido un original del Anexo, que forma parte integrante del presente ACUERDO. Asimismo, se deja expresa constancia que EL CLIENTE ha sido informado respecto a la existencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, la Directiva de Reclamos y la Ley de Protección de Datos Personales, las cuales se encuentran publicadas en www.claro.com.pe (Sección Legal y Regulatorio – Información a Abonados y Usuarios).

Firmado por duplicado por ambas partes a los..... días del mes de.....de 20.....



AMÉRICA MÓVIL PERU S.A.C.
Luis Ricardo Odría Ferrari
Apoderado

FIRMA DEL RLL: _____

Nombres y Apellidos: _____

Cargo: _____

FIRMA DEL RLL: _____

Nombres y Apellidos: _____

Cargo: _____