



ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2PLAY “INTERNET Y RADIODIFUSIÓN POR CABLE”

Conste por el presente documento, el Acuerdo de Prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que celebran América Móvil Perú S.A.C., con RUC N° 20467534026, domiciliada en Av. Nicolás Arriola N° 480, Lima 13, (CLARO); y “EL CLIENTE”, cuyos datos constan en el Anexo del presente documento, en adelante **EL ACUERDO**; en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: Es objeto de EL ACUERDO la prestación de los servicios de (i) Acceso a Internet y (iii) Distribución de Radiodifusión por Cable (LOS SERVICIOS), a través de un único soporte físico (red digital 3Play), contratados por EL CLIENTE, con arreglo a las concesiones otorgadas por el Estado Peruano. La cobertura del Servicio está sujeta a facilidades técnicas existentes.

SEGUNDA: CONDICIONES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.-

1. Es condición esencial para acceder o continuar con el uso de LOS SERVICIOS que no se comercialice ni se revenda LOS SERVICIOS contratados. En ese contexto, EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente LOS SERVICIOS conforme al uso para el cual fueron contratados. De darse el caso, CLARO podrá optar por suspender LOS SERVICIOS o dar por terminado EL ACUERDO, negándose a contratar con EL CLIENTE, siguiendo el procedimiento previsto en la norma vigente.
2. CLARO quedará exenta de cualquier responsabilidad en caso EL CLIENTE transmita información prohibida por Ley, contraria al orden público, la moral o las buenas costumbres, o que atente contra derechos de terceros. Asimismo, EL CLIENTE toma conocimiento que la Política de Uso Apropriado del Internet se encuentra disponible es “<http://www.claro.com.pe/portal/recursos/pe/pdf/PoliticaparaelusodelInternet.pdf>”.
3. Es responsabilidad de EL CLIENTE (i) acondicionar el lugar de instalación de los equipos requeridos para la prestación de LOS SERVICIOS; (ii) obtener los permisos internos necesarios para la instalación por parte de CLARO de los elementos internos; (iii) no realizar trabajos, cambios, reubicaciones o actos de disposición respecto de los bienes y/o infraestructura de propiedad de CLARO, respondiendo por todos los costos de reposición o reparación en caso de incumplimiento.
4. CLARO no es responsable por (i) las fallas en EL SERVICIO que sean originadas en los dispositivos conectados a la red interna de EL CLIENTE, salvo aquellos casos en los que CLARO es el dueño del dispositivo y EL CLIENTE actuó con la diligencia debida en su custodia y mantenimiento; (ii) las averías y/o deficiencias en LOS SERVICIOS que puedan derivarse de la manipulación por parte de EL CLIENTE o terceros no autorizados, de los diferentes elementos de LOS SERVICIOS y equipos de EL CLIENTE o de CLARO; (iii) la imposibilidad de EL CLIENTE de utilizar LOS SERVICIOS contratados con CLARO a causa de cortes o interrupciones en el suministro de energía eléctrica o cuando los equipos requeridos para la prestación de LOS SERVICIOS sufran cualquier falla o presenten un desperfecto por cualquier acción u omisión no atribuible a CLARO; (iv) el incumplimiento o demora de sus obligaciones, cuando éste sea motivado por caso fortuito o fuerza mayor, o por cualquier causa fuera del control de CLARO, siempre que ésta hubiera actuado con la diligencia debida y de acuerdo a la normativa vigente.
5. Los equipos requeridos para la prestación de LOS SERVICIOS, siempre que éstos formen parte de la red pública – red que llega hasta el block de conexión, o el equipamiento que haga sus veces, son de responsabilidad de CLARO. Las fallas de los equipos requeridos para la prestación de EL SERVICIO que no forman parte de la red pública, no se considerarán como una falla en la prestación de EL SERVICIO.
6. **Son condiciones específicas del servicio de acceso a Internet:**
 - a. Dadas las características propias del acceso a Internet, EL CLIENTE toma conocimiento que la calidad y/o la velocidad de transmisión contratada depende de, entre otros, (i) el uso que se haga del servicio, (ii) el uso excesivo de aplicaciones “peer to peer” (punto a punto) o similares; así como, de (iii) las condiciones de las PC conectadas y/o (iv) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet local o internacional.
 - b. CLARO no se hará responsable, en ningún caso, por (i) el desempeño o performance de los sistemas de información implementados por EL CLIENTE; (ii) el deterioro, pérdida o destrucción de información, sea total o parcial, o posibles daños a los sistemas de EL CLIENTE; o (iii) los actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE (hackers, virus y/o similares), (iv) la información transmitida por cualquier causa ajena a su voluntad o ajena a la actuación de CLARO; y/o (v) el mal funcionamiento de los servidores o páginas web de Internet. 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 ACUERDO.
 - c. CLARO asignará a EL CLIENTE una (01) dirección IP la cual será configurada en el router entregado por CLARO. Las computadoras que se conecten a dicho router recibirán direcciones IP del tipo privadas.

- d. En el supuesto que CLARO ofrezca planes controlados que permitan tener acceso al servicio de Internet hasta un parámetro máximo de descarga establecido por cada plan contratado, y EL CLIENTE requiera consumos adicionales luego de alcanzado el parámetro máximo, los consumos adicionales a dichos parámetros serán pagados por EL CLIENTE conforme a las tarifas que correspondan en función a cada GB de descargas adicionales o fracción. En dichos casos, CLARO pondrá a disposición de EL CLIENTE una herramienta que le permita consultar, las 24 horas del día, la cantidad de descargas que realice en el ciclo de facturación correspondiente.
- e. La velocidad mínima garantizada del plan contratado por EL CLIENTE, es la establecida en el Anexo N° 01.
7. Son condiciones específicas del servicio de distribución de radiodifusión por cable, las siguientes:
- a. CLARO prestará el servicio de radiodifusión por cable con una programación que comprende las señales contenidas en el plan contratado por EL CLIENTE, el cual incluye la transmisión de canales por señal cerrada y de los canales de señal abierta que se encuentren dentro de la grilla básica del producto. Las partes reconocen que el plan contratado está conformado por señales emitidas por proveedores internacionales, y pueden estar sujetas a variación. En caso que las señales sufran modificaciones, las mismas serán comunicadas a EL CLIENTE, pero siempre se salvaguardará que EL CLIENTE reciba el mismo número de canales contratados.
- b. EL CLIENTE asumirá los costos, de acuerdo a las tarifas que CLARO hubiere establecido para tal efecto, por (i) diferencias de metros y características que superen la longitud máxima de treinta (30) metros de cable coaxial RG6, dentro del domicilio de EL CLIENTE; y (ii) puntos de instalación a la Red de Distribución, adicionales a los establecidos en el plan contratado detallado en el Anexo N° 01, siempre que EL CLIENTE cuente con los equipos terminales necesarios para la habilitación del servicio.
- c. A partir del quinto punto de instalación, se deberá contar con un equipo amplificador. Si EL CLIENTE no cuenta con dicho equipo, CLARO podrá instalar el servicio de cable hasta donde permitan las condiciones técnicas, para garantizar una buena calidad del mismo.
- d. EL CLIENTE se obliga a no efectuar reconexiones, reinstalaciones o, conexiones de puntos adicionales a la red de distribución en el domicilio de instalación, sin la intervención y autorización de CLARO. Si CLARO detecta que el servicio de EL CLIENTE cuenta con más puntos a los instalados por CLARO para el acceso al servicio, esta última regularizará la instalación de dichos puntos, y EL CLIENTE deberá pagar el valor de instalación por cada punto adicional.
8. El plazo de instalación de LOS SERVICIOS será de quince (15) días calendarios a partir del día siguiente a la fecha de suscripción de EL ACUERDO, siempre que: (i) existan las facilidades técnicas y/o de instalación requeridas por CLARO; (ii) EL CLIENTE colabore con el acceso al inmueble y preste las facilidades requeridas por CLARO para que se lleve a cabo la instalación. El cómputo de este plazo se reiniciará si EL CLIENTE no permite la instalación o si EL CLIENTE o la persona encargada por éste, no se encuentre en el lugar de instalación en el momento que CLARO se apersona para tal efecto.

TERCERA: PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO DE LOS SERVICIOS.-

1. A la contratación del servicio CLARO asignará a EL CLIENTE un ciclo de facturación. En cada ciclo de facturación, CLARO emitirá un recibo de servicios, el cual incluirá el consumo de los servicios prestados por mes vencido; a excepción de todos los conceptos que se consideren como cargos fijos, los cuales se facturan por adelantado.
2. EL CLIENTE se obliga al pago puntual por todos los servicios prestados, en la forma, modo y plazo establecidos por CLARO. 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.
3. En el primer recibo, CLARO incluirá, además de los conceptos señalados en el numeral 2 precedente, la retribución proporcional a los mismos correspondiente al período comprendido entre la fecha de activación efectiva de EL/LOS SERVICIO/S y el día anterior al inicio del correspondiente ciclo de facturación.
4. 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.

CUARTA: VIGENCIA DE EL ACUERDO.-

El plazo de duración del ACUERDO queda establecido en el Anexo. No obstante, si EL CLIENTE opta por el plazo forzoso el incumplimiento del mismo conllevará a incurrir en penalidades las cuales se detallan con precisión en el Anexo.

QUINTA: TERMINACIÓN.- El presente Acuerdo se resolverá en los siguientes casos:

- a. A solicitud de EL CLIENTE.
- b. En el caso que EL CLIENTE no brinde las facilidades requeridas por CLARO para la instalación de EL SERVICIO, circunstancia debidamente comprobada, cualquiera de las partes podrá resolver EL CONTRATO en caso no existan cobertura y/o facilidades técnicas para la instalación de EL SERVICIO en la zona donde se encuentre ubicado el domicilio de EL CLIENTE.
- c. EL CLIENTE efectúe directamente o a través de terceros, modificaciones, alteraciones o cambios en la planta externa de CLARO.
- d. En caso EL CLIENTE entregue información falsa; y, que a solicitud de CLARO no la subsane o presente nueva información; CLARO podrá dar por concluido el presente CONTRATO.
- e. En caso EL CLIENTE incumpla con la obligación de utilizar debidamente EL SERVICIO, previa verificación conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente.

SEXTA: ENTREGA DE INFORMACIÓN.-

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 la información relacionada con su omisión de pagos. La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (datos personales, domicilio, centro de trabajo, referencias personales y otros) podrá ser verificada dentro de los diez (10) días hábiles de activado EL SERVICIO. En caso alguna sea falsa, CLARO suspenderá el servicio de radiodifusión por cable 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.

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 incluyendo la huella digital que haya proporcionado a CLARO, de ser el caso, en señal de conformidad con los términos y condiciones de éste o cualquier otro acuerdo y autoriza a CLARO a utilizarla posteriormente para cotejar su identidad en futuras contrataciones; 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 la relación contractual con CLARO y la gestión comercial, de cobranza y operativa que 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.

SEPTIMA: INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL Y/O PUBLICITARIO.-

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 ACUERDO, 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 al Servicio de Atención al Cliente de CLARO.

OCTAVA: CESIÓN.- CLARO podrá ceder total o parcialmente su posición en EL 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.

NOVENA: DOMICILIO Y COMPETENCIA.-

Las partes señalan como sus domicilios los consignados en el Anexo 1. Las partes se someten a la competencia de los Tribunales del distrito judicial de la ciudad de Lima sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios. En caso de variación del domicilio EL CLIENTE está obligado a informarlo por escrito a CLARO con una anticipación mínima de treinta (30) días, de acuerdo al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto.

DÉCIMA: ANEXO DEL ACUERDO E INFORMACIÓN PROPORCIONADA.-

EL CLIENTE declara haber aceptado, mediante su firma y/o huella digital 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 presente ACUERDO y del Anexo adjunto que es firmado en señal de aceptación. Asimismo, EL CLIENTE reconoce haber 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) y que son aplicables al presente ACUERDO.

Fecha de suscripción de EL ACUERDO: ____/ ____/ 20____.

Nombre y Apellidos del Representante Legal
EL CLIENTE

Firma del Representante Legal
EL CLIENTE

Tipo y N° Doc. Ident.
EL CLIENTE



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.