



ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELEFONÍA FIJA Y/O ACCESO A INTERNET INALÁMBRICOS - POSTPAGO

Conste por el presente documento, el Acuerdo para la Prestación de los Servicios Públicos de Telefonía Fija y/o Acceso a Internet Inalámbricos - Postpago; 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 N° 01 del presente documento en adelante EL ACUERDO; en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: OBJETO.- Es objeto de EL ACUERDO la prestación de los servicios de (i) Telefonía Fija y/o (ii) Acceso a Internet (EL/LOS SERVICIO/S), a través de medios inalámbricos, 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 DE EL/LOS SERVICIO/S.-

1. EL CLIENTE ha sido informado por CLARO que, dada la naturaleza del servicio, pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder al mismo por (i) razones climáticas, geográficas, falta de facilidades técnicas o por causas ajenas al control de CLARO, (ii) interferencias externas o limitaciones propias del espectro radioeléctrico o de las tecnologías inalámbricas; o existir zonas con señal débil o nula tales como sótanos o ascensores, pisos altos, espacios rodeados de estructuras densas, túneles, entre otros.
2. EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente EL/LOS SERVICIO/S, conforme al uso para el cual fue/ron contratado/s, así como a no realizar una utilización indebida o fraudulenta del/os mismo/s como por ejemplo: (i) illegal landing, call back, by pass, arbitraje, local breakout, entre otros recogidos en la norma vigente; y/o (ii) la comercialización de tráfico al margen de un acuerdo suscrito con CLARO con dicho objeto; y/o (iii) la reventa y/o desnaturalización del uso personal de EL/LOS SERVICIO/S; y/o (iv) el uso de la/s línea/s contratada/s para el desvío y/o terminación de tráfico en la red de CLARO; y/o (v) el incumplimiento y/o el perjuicio a los usuarios mediante las acciones referidas en el numeral 3 de la presente cláusula; u otros supuestos recogidos en la norma. De darse el caso, CLARO podrá optar por suspender EL SERVICIO o dar por terminado EL ACUERDO, siguiendo el procedimiento previsto en la norma vigente.
3. 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 en el portal web: <http://www.claro.com.pe/portal/recursos/pe/pdf/PoliticaparaelusodelInternet.pdf>.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Son condiciones específicas del servicio de acceso a Internet, las siguientes:
 - a. Dadas las características propias del servicio de 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. EL CLIENTE permitirá el libre acceso al (los) Sitio(s) a los trabajadores o contratistas de CLARO, para la instalación de la infraestructura necesaria para la prestación de EL SERVICIO, o cuando se trate de inspección, reparación, mantenimiento o retiro de las instalaciones, infraestructura o equipos de propiedad de CLARO, previa presentación de la identificación vigente y la orden de trabajo. CLARO no será responsable en caso EL CLIENTE niegue el acceso al (los) Sitio(s), y este sea necesario para garantizar la adecuada prestación de EL SERVICIO.
8. Al momento de la contratación del servicio de telefonía fija, CLARO podrá suministrar, planes de consumo controlado, mediante los cuales se establecerán límites de consumo y/o restricciones. Las partes convienen expresamente que en caso dichos planes contengan un sistema de control para el acceso a la larga distancia, EL CLIENTE podrá en cualquier momento, preseleccionar a terceros operadores, en cuyo caso, reconoce y acepta que en el supuesto de haber contratado planes con minutos multidestinos, éstos podrán ser utilizados en su integridad para el consumo de llamadas locales.
9. Para el caso de llamadas de larga distancia internacional, CLARO realiza agrupaciones o zonas de países de destino. Estos países pueden cambiar de zona o grupo. En tal caso, dicha modificación no afectará las condiciones del plan originalmente contratado, cuando en éste se incluya como parte del mismo, el servicio de larga distancia internacional.

TERCERA: PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO DE EL/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. 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. Efectuar directamente o a través de terceros modificaciones, alteraciones o cambios en la planta externa de CLARO operadora o, por extender EL SERVICIO fuera del domicilio de instalación.
- 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 los casos contemplados en la normativa legal 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(s) EL/LOS SERVICIO/S. En caso alguna sea falsa, CLARO suspenderá las llamadas salientes y/o el servicio de acceso a Internet 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 cualquier 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 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.

OCTAVA: CESIÓN.- 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.

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 de los documentos que lo integran que son: (i) el Anexo adjunto que es firmado en señal de aceptación; y, (ii) Las condiciones de garantía y servicio técnico de los equipos comercializados por CLARO que se incluyen en la miniguía. 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 Contrato.

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



AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.

Nombre y Apellidos del Representante Legal
EL CLIENTE

Firma del Representante Legal
EL CLIENTE

Tipo y N° Doc. Ident.
EL CLIENTE