



ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO – RED PRIVADA VIRTUAL 5 CLASES DE SERVICIO

DATOS DEL CLIENTE:

RAZÓN SOCIAL / NOMBRE Y APELLIDOS *			R.U.C./D.N.I./C.E./PASAPORTE*			
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 LEGAL (Av./Calle/Jr.)*						
URBANIZACIÓN		DISTRITO		DEPARTAMENTO		COD.POSTAL
DOMICILIO DE FACTURACIÓN (Av./Calle/Jr.)**						
URBANIZACIÓN		DISTRITO		DEPARTAMENTO		COD.POSTAL
CONTACTOS AUTORIZADOS						
Para realizar coordinaciones comerciales y técnicas, necesarias para instalar y trasladar el servicio contratado, entre otros que no implique el ejercicio de un derecho del titular del servicio						
NOMBRES Y APELLIDOS		RELACIÓN CON EL TITULAR		NÚMERO DE CONTACTO		
Las referidas personas podrán indicar a su vez, el nombre de otras personas con las cuales se podrán realizar las coordinaciones.						

*Llenado obligatorio

**Llenado en caso sea distinto al Domicilio Legal

Conste por el presente documento, el Acuerdo para la Prestación del Servicio Público de Arrendamiento de Circuitos bajo la modalidad de abonado (*en adelante, EL ACUERDO*) que celebran por una parte AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C. con RUC N° 20467534026, domiciliada en Av. Nicolás Arriola N° 480, Lima 13 (*en adelante, CLARO*); y, EL CLIENTE, cuyos datos constan en el presente documento, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: Es objeto de EL ACUERDO la Prestación del Servicio Público de Arrendamiento de Circuitos bajo la modalidad de abonado (*en adelante, EL SERVICIO*), el mismo que permite a EL CLIENTE disponer de una Red Privada Virtual - 5 Clases de Servicio, bajo la modalidad intranet y/o extranet. Asimismo, EL SERVICIO será brindado mediante acceso alámbrico y/o inalámbrico según sea definido por CLARO, con arreglo a la(s) concesión(es) otorgada(s) por el Estado Peruano.

SEGUNDA: INFRAESTRUCTURA, MANTENIMIENTO, RESPONSABILIDADES, Y OTROS

- Requerimientos para la instalación: El CLIENTE deberá contar con tomas de corriente alterna estabilizada 220 AC 60 Hz V +/- 5% y con toma a tierra < 5 Ohms para la alimentación del equipo. CLARO recomienda la instalación de un sistema ininterrumpido UPS, de preferencia de tecnología on-line con transformador de aislamiento. Las condiciones ambientales no deberán exceder los siguientes rango: (i) Temperatura: de 15° a 25°C; y, (ii) Humedad relativa: de 45% a 65% sin condensación. Para el cable de interfaz se recomienda emplear cable blindado para evitar cualquier tipo de inducción, así como no exceder las longitudes recomendadas por la EIA / CCITT (*90 metros*). Los equipos deben ubicarse en un ambiente cerrado, libre de polvo y bien iluminado, de preferencia en un rack de comunicaciones y/o en una sala de equipos debidamente acondicionada. El espacio destinado a la ubicación de los equipos debe: (i) Permitir el fácil acceso y manipulación para propósitos de instalación y mantenimiento; (ii) Estar libre de objetos que puedan obstruir la ventilación del mismo. No deberán ser colocados objetos sobre el equipo. El ambiente destinado para la instalación de equipos preferentemente contará con ductos internos que permitan la instalación de los cables de fibra óptica hasta el lugar de acceso al local de EL CLIENTE. En caso de oficinas en edificios compartidos, EL CLIENTE deberá facilitar la ruta disponible para la instalación de los cables.
- Los bienes e infraestructura instalados por CLARO son de su propiedad, siendo responsabilidad de EL CLIENTE acondicionar el (*los*) Sitio(s) y brindar en ellos, las condiciones técnicas y ambientales indicadas por CLARO o el fabricante de los equipos. 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

ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO – RED PRIVADA VIRTUAL 5 CLASES DE SERVICIO

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.

- c. 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 al precio de mercado, considerando la depreciación por el tiempo de uso.
- d. EL CLIENTE, previa coordinación con CLARO, determinará la fecha de instalación, y 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 reparación, mantenimiento, retiro de las instalaciones, infraestructura o equipos de propiedad de CLARO, previa presentación de la identificación vigente y la orden de trabajo.
- e. CLARO no es responsable si los requerimientos de la instalación, no son cumplidos por EL CLIENTE, CLARO no será responsable por fallas en el servicio que se deriven directamente de dicho incumplimiento, asumiendo EL CLIENTE los costos en que se incurra para restablecer el servicio a condiciones óptimas de funcionamiento.
- f. Se considera como labores de reparación a las actividades que se originen por un uso inadecuado, imputable a EL CLIENTE o a terceros que éste autorice, previa verificación; en ese sentido, los costos que incurra CLARO por las labores de reparación serán retribuidas por EL CLIENTE.
- g. EL CLIENTE, se compromete a brindar seguridad a toda la instalación y conexiones que realice CLARO al interior de su inmueble.
- h. EL CLIENTE, para acceder o continuar con el uso de EL SERVICIO, se obliga a utilizarlo debidamente conforme al uso para el cual fue contratado; por tanto, no deberá realizar: (i) comercialización de tráfico, (ii) reventa y/o desnaturalización del uso de EL SERVICIO; y, (iii) utilización indebida o fraudulenta de EL SERVICIO. De darse el caso, CLARO podrá optar por suspender EL SERVICIO o dar por terminado EL ACUERDO, siguiendo el procedimiento por uso indebido del servicio aprobado por el OSIPTEL.
- i. Se entenderá por activación efectiva de EL SERVICIO al momento en que CLARO pone EL SERVICIO a disposición de EL CLIENTE. Dicha fecha se encontrará consignada en el "Acta de Instalación", la cual se le entregará a EL CLIENTE, pudiendo CLARO facturar la contraprestación a partir de dicho momento.
- j. CLARO podrá modificar: (i) las condiciones y características de EL SERVICIO, de acuerdo a la legislación vigente, debiendo informarlo a EL CLIENTE mediante un encarte con el texto modificado adjunto al recibo o mediante otra comunicación dirigida a EL CLIENTE, o mediante la utilización de un mecanismo distinto que OSIPTEL disponga conjuntamente con la aprobación de dicha modificación; y (ii) la retribución conforme con las normas vigentes sobre las tarifas, así como en el caso de variaciones tributarias.

TERCERA: VIGENCIA DEL ACUERDO.- El plazo del ACUERDO será indeterminado, salvo que EL CLIENTE hubiera optado por contratar a plazo forzoso, el cual quedará establecido en el presente ACUERDO. Asimismo, si EL CLIENTE opta por el plazo forzoso y EL ACUERDO terminara antes del vencimiento del mismo por causa imputable al CLIENTE, conllevará a incurrir en penalidades, las cuales se detallan con precisión en EL ACUERDO.

CUARTA: TERMINACIÓN. - El presente ACUERDO se resolverá en los siguientes casos:

- a. A solicitud de EL CLIENTE.
- b. Las partes podrán resolver EL ACUERDO en caso no exista cobertura y/o facilidades técnicas para la instalación de EL SERVICIO en la zona donde se encuentre ubicado el domicilio de EL CLIENTE.
- c. En caso EL CLIENTE entregue información falsa; y, que a solicitud de CLARO no la subsane.
- d. En los casos contemplados en la normativa legal vigente.

QUINTA: FACTURACIÓN Y PAGO

- a. A la contratación de EL 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 EL SERVICIO prestado por mes vencido; a excepción de todos los conceptos que se consideren como cargos fijos, los cuales se facturan por adelantado.
- b. Sin perjuicio de la obligación de CLARO de remitir el recibo de servicios, la alegación de EL CLIENTE de no haber recibido el recibo de servicios, no lo exime de su responsabilidad del pago puntual de EL SERVICIO. El retraso en el pago del recibo de servicios, determinará que EL CLIENTE incurra automáticamente en mora, sin necesidad de intimación alguna.
- c. 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.

SEXTA: LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.-

- a. 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, siempre que no se hayan producido por personal de CLARO; o (iii) por actos de terceros que pudieran introducirse en los sistemas de EL CLIENTE, salvo que los terceros sean personal de CLARO.
- b. CLARO no es responsable por problemas, fallas, contingencias o similares que tengan lugar en los dispositivos que forman parte de la red interna de EL CLIENTE.



ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO – RED PRIVADA VIRTUAL 5 CLASES DE SERVICIO

- c. Dada las características propias del Servicio de Arrendamiento de Circuitos bajo la modalidad de abonado – Red Privada Virtual 5 Clases de Servicio, EL CLIENTE reconoce expresamente que CLARO no es ni será responsable por la calidad de EL SERVICIO, ni prestará soporte alguno para solucionar degradaciones que se generen como consecuencia de: (i) el acceso por parte de EL CLIENTE a otra clase de servicios distintos a los contratados o (ii) ante la ausencia de niveles de priorización que no formen parte de las clases de servicio (CoS) contratadas y definidas inicialmente por EL CLIENTE. Cabe precisar que los planes y clases de servicios indicados en los numerales (i) y (ii) se encuentran detallados en la descripción de los planes contratados.
- d. 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 comprobada por parte de CLARO.

SÉPTIMA: 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 y referencias personales*) podrá ser verificada dentro del primer mes de activado EL SERVICIO. En caso alguna sea falsa, CLARO suspenderá EL SERVICIO hasta que EL CLIENTE subsane o presente nueva información que sea validada satisfactoriamente.

OCTAVA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.- De conformidad con la Ley N° 29733, de Protección de Datos Personales, y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, los datos personales que usted provee al momento de la contratación de EL SERVICIO serán utilizados y tratados para la ejecución de la relación contractual. Así mismo, usted podrá ejercer los derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales por medio de nuestros canales de atención.

NOVENA: MI-CLARO.- EL CLIENTE en su calidad de abonado podrá registrarse en el canal de autoatención Mi Claro www.miclaro.com.pe, para lo cual CLARO podrá enviarle al correo electrónico proporcionado en el marco del presente Acuerdo un enlace y/o acceso temporal para la creación de su contraseña y gestión de la misma. La contraseña que puede crear EL CLIENTE es única e intransferible por lo que su generación y uso son de su exclusiva responsabilidad.

DÉCIMA: CESION.- EL CLIENTE mediante la suscripción del presente Contrato, autoriza que CLARO ceda su posición contractual en cualquier momento durante la ejecución del presente Contrato. EL CLIENTE podrá ceder su posición contractual siempre que medie autorización expresa y por escrito de CLARO; en ambos casos según la legislación vigente.

DÉCIMA PRIMERA: DOMICILIO Y COMPETENCIA. – Las partes señalan como sus domicilios los consignados en EL ACUERDO. 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, de acuerdo al procedimiento establecido por CLARO para tal efecto.

DÉCIMA SEGUNDA: INFORMACIÓN PROPORCIONADA.- EL CLIENTE, mediante su firma en la parte final del presente ACUERDO, acepta haber recibido un original del presente ACUERDO el cual es firmado en señal de aceptación. Asimismo, EL CLIENTE ha sido informado respecto a la existencia de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios los cuales se encuentran publicados en www.claro.com.pe (*Sección Legal y Regulatorio – Información a Abonados y Usuarios*).

DECIMO TERCERA INFORMACIÓN DE CONTENIDO PROMOCIONAL Y PUBLICITARIO.-

EL CLIENTE autoriza a CLARO para que, durante la vigencia del 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 toma conocimiento 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 toma conocimiento 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. No obstante ello, EL CLIENTE podrá dejar sin efecto esta autorización en cualquier momento, para lo cual deberá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de Claro.

Deseo recibir.

No deseo recibir.



ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO – RED PRIVADA VIRTUAL 5 CLASES DE SERVICIO

DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE RED PRIVADA VIRTUAL 5 CLASES DE SERVICIO

	CLASES DE SERVICIO (CoS)				
	CoS5	CoS4	CoS3	CoS2	CoS1
Descripción	Voz en tiempo real	Video Premium	Datos Críticos	Datos Transaccionales	Datos Generales
Aplicaciones	Voz sobre IP	Video de alta velocidad sobre IP	Aplicaciones de datos sensibles a retardo o críticas para el negocio (SAP, Siebel, etc.)	Aplicaciones Transaccionales	Aplicaciones no prioritarias
Prioridad	Máxima	Alta 2	Alta 1	Mediana	Mínima
Tiempo real	Sí	Sí	No	No	No
Exceso de Tráfico	Se descarta	Se descarta	Se remarca como CoS1	Se remarca como CoS1	No aplica remarcado

CONSIDERACIONES

- Las Clases del Servicio representan la prioridad en la red para el tratamiento de los datos de acuerdo con las necesidades de EL CLIENTE. La priorización del tráfico en la red de Claro se basa en el protocolo Diffserv IP (*Protocolo de Servicios Diferenciados IP*).
- El tráfico de la clase de servicio CoS1 (*Datos Generales*) puede utilizar los anchos de banda de las clases que no estén cursando tráfico, pudiendo llegar al total de ancho de banda del acceso (*100%*).
- El tráfico que se clasifica en la clase de servicio CoS1 (*Datos Generales*) es aquel asociado con las aplicaciones no prioritarias para EL CLIENTE dado que esta clase, al ser la de menor prioridad, podría experimentar variaciones en el retardo o pérdida de paquetes en función del grado de utilización de las aplicaciones prioritarias.
- En caso haya tráfico excedente en CoS2 (*Datos Transaccionales*), este será direccionado a CoS1 (*Datos Generales*), aplicándose para este excedente la prioridad correspondiente a CoS1.
- En caso haya tráfico excedente en CoS3 (*Datos Críticos*), este será direccionado a CoS1 (*Datos Generales*), aplicándose para este excedente la prioridad correspondiente a CoS1.
- Para el caso de CoS4 (*Video*) y CoS5 (*Voz*), el tráfico excedente se descartará.
- Los valores de DSCP (*Variable que indica la prioridad dentro del Protocolo Diffserv IP*) marcados desde el CPE (*Equipo Local del Cliente*) serán transmitidos a través del backbone de Claro de manera transparente, sin alteración.

I. PLAN CONTRATADO: Ingresar los planes según corresponda:

NOMBRE DE SUCURSAL 1								
DIRECCIÓN (Av./Calle/Jr.)						DEPARTAMENTO		
DISTRITO			URBANIZACIÓN					
PLAN	ANCHO DE BANDA	CLASES DE SERVICIO					PAGO ÚNICO (Instalación)	CARGO FIJO TOTAL
		CoS1	CoS2	CoS3	CoS4	CoS5		

NOMBRE DE SUCURSAL 2								
DIRECCIÓN (Av./Calle/Jr.)						DEPARTAMENTO		
DISTRITO			URBANIZACIÓN					
PLAN	ANCHO DE BANDA	CLASES DE SERVICIO					PAGO ÚNICO (Instalación)	CARGO FIJO TOTAL
		CoS1	CoS2	CoS3	CoS4	CoS5		

NOMBRE DE SUCURSAL 3								
DIRECCIÓN (Av./Calle/Jr.)						DEPARTAMENTO		
DISTRITO			URBANIZACIÓN					
PLAN	ANCHO DE BANDA	CLASES DE SERVICIO					PAGO ÚNICO (Instalación)	CARGO FIJO TOTAL
		CoS1	CoS2	CoS3	CoS4	CoS5		



ACUERDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ARRENDAMIENTO DE CIRCUITOS BAJO LA MODALIDAD DE ABONADO – RED PRIVADA VIRTUAL 5 CLASES DE SERVICIO

Resumen:

PAGO ÚNICO TOTAL	
CARGO FIJO TOTAL	

Todos los precios se expresan en dólares americanos e incluyen IGV.

II. INSTALACIÓN

El plazo de instalación es de _____ días útiles, contado desde la firma del presente acuerdo.

III. PLAZO DEL SERVICIO

Plazo Indeterminado ()

Plazo Forzoso de _____ meses ()

El cómputo del plazo forzoso inicia desde la fecha de activación efectiva de EL SERVICIO.

IV. PENALIDADES

(i) Si EL ACUERDO es resuelto por EL CLIENTE o por causas imputables a éste, durante el proceso de instalación de EL SERVICIO, previo a la activación del mismo; EL CLIENTE tendrá la obligación de devolver a CLARO los costos en los que habría incurrido en el proceso de instalación, costos debidamente comprobados por CLARO.

(ii) Si EL ACUERDO es resuelto por EL CLIENTE o por causas imputables a éste, durante el periodo forzoso luego de activado EL SERVICIO, CLARO podrá:

- a. Requerir el pago de una penalidad equivalente a la retribución mensual de los cargos fijos vigentes multiplicado por el número de meses que falten para que venza dicho plazo forzoso; o,
- b. En caso que los precios brindados a EL CLIENTE formen parte de una promoción, producida la cancelación de EL SERVICIO durante el periodo forzoso, EL CLIENTE, deberá pagar la diferencia existente entre la tarifa establecida y el precio promocional, en lo que resta del periodo forzoso.

V. NIVELES DE SERVICIO

ITEM	MÉTRICA	OBJETIVO DE PERFORMANCE
5.1	Packet Transit Delay (Latencia)	< 80 ms
5.2	Packet Delivery Loss	< 1%
5.3	Disponibilidad del Servicio	Según la regulación vigente

Firmado en dos ejemplares de idéntico tenor en la ciudad de _____ el ___ de _____ del 20__.

Firma del RRLL
Nombre y apellidos:
Cargo:

Firma del RRLL
Nombre y apellidos:
Cargo:

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