

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO "BITEL INTERNET" (tecnología FTTH)**

Contrato de Prestación del Servicio de BITEL INTERNET(en adelante, EL CONTRATO) que celebran por una parte VIETTEL PERU SAC con RUC N° 20543254798, domiciliada en Calle 21 No. 878 Urb. Corpac, San Isidro, (BITEL); y por la otra parte EL CLIENTE, cuyos datos se consignan en la Ficha de Contratación.

### **1. OBJETO:**

Constituye objeto del presente contrato la prestación efectiva del servicio de Internet de Banda Ancha "BITEL INTERNET" cuya tecnología se basa en la distribución de fibra óptica hasta el lugar de instalación del servicio contratado por EL CLIENTE. EL CLIENTE y BITEL se encuentran obligados a cumplir con las Condiciones Generales del Servicio y Condiciones Comerciales (ANEXO 1).

### **2. TARIFAS:**

(a) Cuota de instalación que incluye la conexión del Servicio, cuyo monto se indica en el ANEXO 1: Condiciones Comerciales.

(b) Cuota mensual según lo señalado en las Condiciones Comerciales (ANEXO 1). La tarifa mensual se facturará por mes adelantado, devengándose desde el alta del Servicio y se incluirá en el recibo cíclico. Los pagos deberán realizarse dentro del plazo de vencimiento señalado en el mencionado recibo. El incumplimiento en el pago oportuno de la retribución dará lugar a la constitución en mora automática del CLIENTE, devengándose el interés legal a la tasa fijada por el Banco Central de Reserva del Perú. BITEL podrá iniciar acciones inherentes a la cobranza, incluido el envío de comunicaciones a centrales de riesgo.

Si la fecha de activación del Servicio no coincide con la de inicio del ciclo de facturación, el CLIENTE pagará el valor proporcional de la tarifa mensual según los días transcurridos entre la fecha de activación y la de finalización del ciclo vigente.

BITEL informa que en caso el CLIENTE contrate el Servicio a tarifa promocional: (a) le serán aplicables de acuerdo a las condiciones señaladas en las promociones respectivas, que se adjuntan en hoja aparte, de ser el caso, y; (b) son temporales y que al término de vigencia de la promoción deberá pagar la tarifa regular.

### **3. PLAZOS:**

El contrato es a plazo indeterminado, salvo que el CLIENTE hubiera contratado a plazo forzoso. En este último caso si el contrato terminara antes del vencimiento del mismo por causa imputable al CLIENTE, BITEL quedará facultada a exigirle el pago de una penalidad equivalente a la tarifa mensual por cada mes que falte hasta el final del plazo forzoso pactado. En caso haya contratado una tarifa promocional y ésta continúe vigente, será la aplicable para el cálculo de la penalidad antes indicada.

### **4. CONDICIONES DEL SERVICIO:**

a) El CLIENTE deberá contar con los equipos indicados en el ANEXO 1: Condiciones Comerciales del Servicio, los cuales son necesarios para la conexión y prestación del Servicio. De no hacerlo, BITEL queda facultada a resolver el presente contrato.

b) BITEL realizará la autenticación (entendida como la función de configuración del Servicio para el acceso a Internet) correspondiente, la cual se encuentra incluida en el Servicio. En ese sentido, el CLIENTE deberá mantener en reserva y custodiar sus cuentas y claves de acceso a Internet y las de los demás servicios para los que tenga una clave de acceso.

c) **BITEL** informa que la velocidad de transmisión depende, entre otros factores, de: (i) el uso que se haga de EL SERVICIO, toda vez que el uso excesivo de aplicaciones "peer to peer" (P2P) o similares, generan afectación a la velocidad; (ii) las condiciones de las computadoras conectadas; (iii) el volumen de tráfico y congestión de la red en Internet; y (iv) que la transmisión de voz podría generar saturación del ancho de banda.

d) La velocidad de transmisión y la velocidad mínima garantizada se indican en el ANEXO 1: Condiciones Comerciales.

e) **BITEL** podrá modificar: (i) las condiciones y características del Servicio, de acuerdo a la legislación vigente, debiendo informarlo al CLIENTE mediante un encarte con el texto modificado adjunto al recibo u otro mecanismo que permita la confirmación de recepción por parte del 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 tarifas, así como en caso de variaciones tributarias.

f) La migración a otro plan tarifario implica la aplicación de nuevas condiciones económicas, comerciales, dejando sin efecto, cualquier beneficio que se hubiera otorgado al CLIENTE en virtud de planes anteriores

## **5. INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN:**

**BITEL** instalará el Servicio en un plazo de hasta 10 días calendario desde la suscripción de este contrato, salvo ausencia de facilidades técnicas. **BITEL** deberá coordinar previamente con el cliente la fecha de instalación. El CLIENTE deberá dar todas las facilidades para dicha instalación. El cómputo de este plazo se reiniciará si el CLIENTE no permite la instalación o no se encuentra en el lugar de instalación en el momento en que **BITEL** se apersona para tal efecto, debiendo **BITEL** contar con los sustentos del caso. La instalación consistirá en las actividades descritas en las Condiciones Comerciales (ANEXO 1).

## **6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE:**

a) Pagar oportunamente la retribución.

b) Permitir que el personal de **BITEL** o los terceros autorizados por ésta ingresen al lugar de instalación del Servicio para realizar las instalaciones, verificaciones, reparaciones o inspecciones que considere necesarias con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento del Servicio.

c) Utilizar el Servicio, así como los Elementos del Servicio (señalados en el ANEXO 1: Condiciones Comerciales) proporcionados por **BITEL**, de ser el caso, con la diligencia ordinaria requerida y de acuerdo a lo previsto en la legislación vigente sobre la materia. No deberá modificar la instalación del Servicio efectuada por **BITEL** ni los Elementos del Servicio ni utilizarlos en forma ilícita, por ejemplo: (i) realizando transmisiones o difusiones de materiales o contenidos que violen la legislación, o; (ii) accediendo a otros sistemas no autorizados por sus titulares. En caso reconfigure, manipule, sustituya o modifique los Elementos del Servicio sin el consentimiento expreso de **BITEL**, deberá responder por los daños que ello pudiera causar.

d) El CLIENTE acepta que las normas que regulan el envío y recepción de mensajes de correo electrónico con contenido publicitario no solicitado están reseñadas en la normativa interna de **BITEL**, que está disponible en <http://www.bitel.com.pe>, las mismas que deberán ser respetadas.

e) No utilizar el Servicio fuera del domicilio en que fue instalado.

## **7. RESPONSABILIDAD:**

a) **BITEL** asume total responsabilidad por la prestación del Servicio en las condiciones pactadas. Sin perjuicio de ello, el CLIENTE declara conocer que no corresponde a **BITEL** asumir responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como:

- (i) los usos y contenidos de la información a la que acceda el CLIENTE a través del Servicio;
- (ii) la información transmitida por terceros al CLIENTE, y;
- (iii) la información albergada o transmitida en cualquiera de sus formas a través del Servicio que pertenezca al CLIENTE, quien será el responsable por el contenido de la misma.

b) El CLIENTE es responsable de las consecuencias que se pudieran generar por:

- (i) cualquier interferencia o perturbación a usuarios, equipos o servicios, entendiéndose por interferencia o perturbación la distribución de anuncios o mensajes no solicitados; la propagación de virus informáticos u otros programas dañinos para los usuarios o para los equipos de la red; ataques informáticos a usuarios; o la utilización de la red para entrar a cualquier otra red o equipo sin autorización de sus propietarios o administradores; entre otros;
- (ii) la falsificación de la identidad de los paquetes y mensajes (de correo electrónico, grupos de noticias, entre otros), modificación de la cabecera de los paquetes TCP/IP, y;
- (iii) cualquier acción u omisión que suponga una intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar de las personas naturales o jurídicas o que suponga una violación a la legislación.

#### **8. RESOLUCIÓN:**

Además de lo establecido en el numeral 4 literal a), **BITEL** podrá resolver este contrato de acuerdo a la legislación si el CLIENTE incumple cualquiera de las obligaciones establecidas en los numerales 6 (literales a, y c-i) y 7 (literal b). También podrá resolverlo en forma automática sin responsabilidad en caso: (i) falta de facilidades técnicas para la instalación del Servicio o (ii) si el CLIENTE no presta las facilidades necesarias para dicha instalación, debiendo **BITEL** contar con los sustentos del caso. En estos casos **BITEL** devolverá los pagos que el CLIENTE pudiera haber realizado por adelantado.

Asimismo, en el caso que el CLIENTE no prestara las facilidades necesarias para la instalación y, si el contrato fuera resuelto por el CLIENTE antes del inicio de la prestación del Servicio por causas no imputables a **BITEL**, ésta tendrá derecho a descontarle al CLIENTE -antes de la referida devolución- los gastos administrativos en los que hubiera incurrido.

#### **9. AVERÍAS Y DEFICIENCIAS:**

a) En caso de cualquier avería del Servicio, el CLIENTE deberá comunicarlo a **BITEL** llamando al número telefónico 123.

b) **BITEL** atenderá las averías y deficiencias del Servicio y de todos los recursos utilizados para su prestación cuando éstas le sean atribuibles, es decir, ante desperfectos en: (i) la red de **BITEL**; y, (ii) el funcionamiento de los Elementos del Servicio adquiridos a **BITEL** que surja durante el plazo de la garantía del equipo.

c) **BITEL** no será responsable por las averías y desperfectos en el Servicio que no le sean atribuibles, por ejemplo los derivados de: (i) los equipos del CLIENTE adquiridos a terceros o adquiridos a **BITEL** cuyo periodo de garantía haya vencido, y; (ii) la manipulación indebida del CLIENTE de los Elementos del Servicio o de la configuración de la instalación. En estos casos el CLIENTE debe asumir los costos de reparación respectivos.

#### **10. POLÍTICA DE USO DE LOS SERVICIOS DE INTERNET:**

El CLIENTE deberá utilizar el Servicio cumpliendo con la normativa legal, la moral, las buenas costumbres y el orden público relacionados con el uso de Internet, lo que se encuentra reseñado en la Política disponible en <http://www.bitel.com.pe/>, **BITEL** podrá adoptar las medidas del caso si toma conocimiento de alguna infracción del CLIENTE a lo anterior. Son actividades prohibidas: la pornografía infantil, el "spam", infringir el secreto de las telecomunicaciones y la protección de datos personales, infringir los derechos de propiedad intelectual, realizar actividades de "hacking" y similares.

**BITEL** no tiene obligación de controlar los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a

disposición de terceros por el CLIENTE, por lo que:

(i) no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la forma, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que puedan hacer los clientes, ni que dichos terceros no autorizados no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio.

(ii) no controla previamente ni garantiza la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en la computadora del CLIENTE o en los documentos electrónicos y carpetas almacenados en dichas computadoras o transmitidos desde las mismas.

(iii) respecto de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio, BITEL no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición y no ejerce control alguno previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los mismos.

Sin perjuicio de lo anterior, BITEL actuará dentro de los alcances de las normas vigentes, protegiendo los datos personales del CLIENTE y salvaguardando el secreto de las telecomunicaciones. Sin embargo, advierte que existe un riesgo no imputable a ella que se deriva de la vulnerabilidad de la planta externa de BITEL, de las redes de Internet y de la seguridad informática.

#### 11. COMPETENCIA:

Jueces y tribunales del distrito judicial del lugar donde se prestará el Servicio, sin perjuicio de la competencia de OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios.

#### 12. CESIÓN:

BITEL podrá ceder total o parcialmente su posición en el presente Acuerdo o de alguno de los derechos u obligaciones contenidos en el mismo, debiéndole informar a EL CLIENTE, para lo cual EL CLIENTE expresa su consentimiento anticipado. EL CLIENTE podrá ceder su posición en el presente Acuerdo con autorización previa y expresa de BITEL, sujetándose a los procedimientos y/o tarifas que correspondan y a lo dispuesto en la normativa vigente.

\_\_\_\_\_  
Nombres y Apellidos  
EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
Firma  
EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
N° de Doc. Ident.  
EL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
VIETTEL PERÚ S.A.C.  
Representante Legal

**“BITEL INTERNET (tecnología FTTH)”**  
**Anexo 1**  
**Condiciones Comerciales del Servicio**

**1.- Función:** BITEL se obliga a prestar al CLIENTE el servicio “BITEL INTERNET” (el “Servicio”) en los lugares donde existan facilidades técnicas, según las Condiciones indicadas en este Anexo y Condiciones Generales del contrato de Servicio BITEL INTERNET.

**2.- Tarifas y Planes BITEL INTERNET**

Marcar plan contratado	Código	Planes	Cuota de instalación (S/. incluido IGV)	Cuota Mensual (S/. incluido IGV)
<input type="checkbox"/>	BIFS01	BITEL Internet 1Mbps sin Modem (*)		
<input type="checkbox"/>	BIFS02	BITEL Internet 2Mbps sin Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BIFS03	BITEL Internet 4Mbps sin Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BIFS04	BITEL Internet 8Mbps sin Modem(*)	...	...
<input type="checkbox"/>	BIFS05	BITEL Internet 16Mbps sin Modem(*)	...	...
<input type="checkbox"/>	BIFS06	BITEL Internet 20Mbps sin Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BIFC01	BITEL Internet 1Mbps con Modem(*)	...	...
<input type="checkbox"/>	BIFC02	BITEL Internet 2Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BIFC03	BITEL Internet 4Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BIFC04	BITEL Internet 8Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BIFC05	BITEL Internet 16Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BIFC06	BITEL Internet 20Mbps con Modem(*)		

(\*)

- La asimetría entre la Velocidad de Bajada(Download) y Subida (Upload) es de 4:1
- La velocidad Mínima Garantizada es del 10% de la Velocidad de Bajada(Download) y Subida (Upload) contratada.

### 3.- Tarifas y Planes BITEL INTERNET DEDICADO

Marcar plan contratado	Código	Planes	Cuota de instalación (S/. incluido IGV)	Cuota Mensual (S/. incluido IGV)
<input type="checkbox"/>	BILS01	BITEL Internet 1Mbps sin Modem (*)		
<input type="checkbox"/>	BILS02	BITEL Internet 2Mbps sin Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BILS03	BITEL Internet 4Mbps sin Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BILS04	BITEL Internet 8Mbps sin Modem(*)	...	...
<input type="checkbox"/>	BILS05	BITEL Internet 16Mbps sin Modem(*)	...	...
<input type="checkbox"/>	BILS06	BITEL Internet 20Mbps sin Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BILC01	BITEL Internet 1Mbps con Modem(*)	...	...
<input type="checkbox"/>	BILC02	BITEL Internet 2Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BILC03	BITEL Internet 4Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BILC04	BITEL Internet 8Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BILC05	BITEL Internet 16Mbps con Modem(*)		
<input type="checkbox"/>	BILC06	BITEL Internet 20Mbps con Modem(*)		

(\*)

- La Velocidad de Bajada (Download) y Subida (Upload) es de 1:1 Simétrica
- La velocidad Garantizada es del 100% de la Velocidad de Bajada (Download) y Subida (Upload) contratada.

#### 4.- Condiciones Específicas

A.- Para la prestación del servicio el CLIENTE deberá contar con:

- Un módem instalado en el lugar donde se prestará el Servicio. Si dicho módem no es adquirido a **BITEL**, deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por ésta y estar homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En caso el CLIENTE utilizara un módem que no ha sido adquirido a **BITEL**, **BITEL** no podrá garantizar ni ser responsable por la adecuada prestación del Servicio derivada de la falla de dicho equipo.

- Una computadora con:

- (i) Procesador Pentium III 300 Mhz, superior o similar;
- (ii) tarjeta Ethernet 10BaseT o 10/100BaseT (3com, NE2000 o similar);
- (iii) sistema operativo Windows 95/98/2000/Millennium/NT/XP/Vista/7, superior actualizado o similar;
- (iv) espacio mínimo en disco duro de 100 MB y 256 MB de memoria RAM;
- (v) browser o navegador instalado;
- (vi) lectora de CD;
- (vii) estabilizador de corriente.

B.- La instalación consistirá en: (a) acondicionamiento físico y configuración en la red de **BITEL**; (b) instalación y configuración del módem; (c) instalación de un Convertidor de Medios (Media Converter), ODF (Distribuidor de Fibra Óptica) y cableado (hasta 20 metros); (d) instalación del servicio en una computadora; (e) configuración de la(s) computadora(s) del CLIENTE para adaptarse a la red, y; (f) pruebas de conectividad.

C.- Se consideran como "Elementos del Servicio" a: módem INALAMBRICO (\*), ODF (DISTRIBUIDOR DE FIBRA) así como MEDIA CONVERTER y el cableado provisto por **BITEL**. Dichos Elementos serán entregados en calidad de comodato durante la vigencia del contrato, debiendo el CLIENTE devolverlos al término del Contrato.

(\*) Solo en el caso que el plan incluya el Modem.

Nota: La información referida al nombre del plan es referencial, en tanto el servicio aún no es ofrecido al público.

.....  
BITEL

.....  
EL CLIENTE

Nro. Pedido \_\_\_\_\_

## FICHA DE CONTRATACION

### I. DATOS DEL CLIENTE

Apellidos y Nombres y/o Razón Social .....

Tipo de Identificación DNI:  CE:  CI:  N°:..... RUC:.....

Inscripción Registral Ficha / Partida: .....de Oficina Registral de:.....

Domicilio: .....

Dpto.: ..... Provincia: ..... Distrito:.....

N° Telefónico: Domicilio: ..... Oficina: ..... Fijo Referencial: ..... Persona de contacto:.....

Fecha de nacimiento: ..... Sexo: M  F

Correo electrónico:.....

Representante Legal:.....

Identificación (Representante) DNI..... RUC: .....

### II. DATOS DEL VENDEDOR:

Primer Apellido, Primer Nombre ..... DNI.....

Entidad de Venta:.....

### III.- DATOS DEL SERVICIO

Uso Comercial  Uso Residencial

III.a. Tipo de Servicio Contratado

BITEL INTERNET  BITEL INTERNET DEDICADO

III.b. Origen del Servicio

Alta Nueva  Migración

III.c. Código de Promoción (Si es que aplica)

\_\_\_\_\_



Correo Electrónico: .....

**IV. Tipo de Contratación**

Indeterminado

Plazo forzoso (6 meses)

**V. Datos Adicionales**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**VI. Declaraciones**

Forman parte integrante del presente contrato los siguientes documentos: (i) esta ficha de contratación; (ii) el o los anexos correspondientes a los servicios contratados, y; (iii) las Cláusulas Generales de Contratación de los Servicios Públicos de Difusión y Servicios de Valor Añadido para Acceso a Internet; los cuales me han sido entregados.

Asimismo, declaro conocer que la información que rige el presente contrato, así como las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones están disponibles en la página web [www.bitel.com.pe](http://www.bitel.com.pe). Para realizar cualquier modificación al presente contrato, **BITEL** deberá cumplir con lo establecido en las normas emitidas por OSIPTEL. Estas modificaciones serán de aplicación desde la fecha indicada en la comunicación enviada al CLIENTE para tal efecto, fecha en la cual las nuevas versiones de los referidos documentos serán publicadas en la página web antes indicada.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
POR BITEL