



## CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES PERSONALES (PCS) • CONTROL

Conste por el presente documento EL CONTRATO de prestación del servicio público de telecomunicaciones (el "Contrato") que celebran VIETTEL PERU S.A.C. con RUC N° 20543254798, con domicilio en Calle 21 N° 878, Urb. Corpac, San Isidro, Lima, a quien en adelante se le denominará "BITEL"; y, "EL CLIENTE" cuyos datos constan en el Anexo: Datos del CLIENTE de BITEL (Anexo 1) del presente documento, en los términos y condiciones siguientes.

### PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente Acuerdo la prestación del servicio de comunicaciones personales (PCS) por BITEL (servicios de voz, transmisión de datos e Internet, entre otros que permite la tecnología utilizada por BITEL) de acuerdo con lo dispuesto en EL CONTRATO y sus Anexos, dentro del área de cobertura de BITEL.

En caso que EL CLIENTE contrate el servicio de acceso a Internet Móvil (el "Servicio Internet BITEL"), BITEL se obliga a prestar dicho servicio conforme a las condiciones establecidas en EL CONTRATO y su Anexo 2B, dentro del área de cobertura de BITEL. El Servicio Internet BITEL será prestado a través de un dispositivo USB Módem u otro dispositivo inalámbrico (el "Dispositivo inalámbrico") el mismo que, al ser conectado por EL CLIENTE a una computadora personal ("PC") o computadora portátil ("Laptop"), le proporcionará la posibilidad de transferir datos; tales como navegación en Internet, intercambio de correos electrónicos, entre otros.

Tratándose de planes tarifarios del servicio de transmisión de datos e internet incluido en el Servicio PCS contratados bajo la modalidad Control, serán de aplicación las velocidades de navegación y capacidades de descarga establecidas en el Anexo de planes tarifarios (Anexo 2) adjunto, así como las velocidades mínimas garantizadas. Para efectos del presente Contrato y sus Anexos, EL CLIENTE autoriza a BITEL a verificar su historial crediticio con empresas certificadoras de riesgo y a reportar a las mismas su eventual morosidad o incumplimiento de las obligaciones asumidas por EL CLIENTE.

BITEL informa al CLIENTE que ante cualquier consulta o reclamo podrá recibir asistencia telefónica, comunicándose al centro de asistencia telefónica al 123 desde cualquier número Bitel y llamado al 930123123 desde cualquier operador (esta llamada tendrá el costo tarifario establecido por el operador al que pertenece el número desde donde se origina la llamada). Asimismo podrá consultar la página web [www.bitel.com.pe](http://www.bitel.com.pe).

### SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Son obligaciones del CLIENTE:

2.1. Utilizar adecuadamente y conforme a las leyes vigentes el Servicio contratado.

2.2. Queda establecido que EL CLIENTE es el responsable del uso que haga del Servicio (s) contratado (s), evitando:

- (i) utilizar el servicio para su reventa, a menos que se detalle específicamente en el contrato de servicios;
- (ii) utilizar el servicio para centros de atención (Call Center);
- (iii) utilizar el servicio para publicidad o difusión masiva, a menos que se detalle específicamente dicho propósito en el contrato de servicios;
- (iv) cualquier otro uso que desnaturalice el uso personal del servicio y/o la(s) línea(s).

2.3. Pagar puntualmente por el Servicio(s) contratado(s) en la forma y plazo acordados.

2.4. Comunicar a BITEL el cambio de su domicilio, a través de los canales de comunicación que pone a disposición Bitel y que son consignados en la cláusula primera. En caso de no hacerlo, se consideran válidos los requerimientos y notificaciones que le sean cursadas al último domicilio conocido por BITEL.

2.5. Informar inmediatamente a BITEL sobre el hurto, robo o extravío del equipo terminal y/o del BITEL Chip para proceder con la suspensión del servicio y el bloqueo del respectivo equipo terminal, a través de los canales de atención telefónica y personal habilitados por Bitel.

### TERCERA: ENTREGA DE INFORMACIÓN

EL CLIENTE deberá proporcionar información cierta y fijar un domicilio en el que se tenga por válidamente recibida la documentación relacionada a la prestación del Servicio contratado.

La veracidad de la información proporcionada por EL CLIENTE (datos personales, domicilio, centro de trabajo y referencias personales) podrá ser verificada por BITEL.

**CUARTA: PLAZO DEL CONTRATO:**

EL CONTRATO se encuentra sujeto a plazo indeterminado e inicia con la activación del servicio.

**QUINTA: FACTURACIÓN Y PAGOS**

Como contraprestación por el Servicio(s) contratado(s), EL CLIENTE pagará a BITEL las tarifas vigentes con sujeción al plan tarifario contratado. Los recibos de servicios podrán ser cancelados en los lugares establecidos y mecanismos implementados por BITEL.

La renta fija mensual del plan tarifario contratado será cobrada mediante el recibo de servicios y pagada por ciclo de facturación adelantado. Los consumos adicionales serán realizados a través de la adquisición de tarjetas de pago.

Si la fecha de activación del Servicio no coincide con la de inicio de ciclo de facturación, EL CLIENTE pagará el valor proporcional de la tarifa mensual del Servicio(s) contratado(s).

En caso EL CLIENTE no haya consumido todos los beneficios de su Plan Tarifario en el ciclo de facturación, estos no serán acumulables.

Todo pago no efectuado hasta el día siguiente de la fecha de vencimiento del Recibo constituirá al CLIENTE en mora en forma automática sin necesidad de requerimiento alguno, y generará el cobro por BITEL de la tasa de interés legal fijada por el Banco Central de Reserva del Perú.

**SEXTA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

- 6.1. En caso EL CLIENTE no proporcione información cierta en relación a EL CONTRATO.
- 6.2. En caso EL CLIENTE no reactive el Servicio dentro de los sesenta (60) días calendario cuando dicho servicio hubiese sido suspendido por pérdida, hurto o robo del Equipo.
- 6.3. En caso EL CLIENTE haga uso indebido del servicio, debiendo BITEL para dicho efecto seguir el procedimiento establecido por OSIPTEL.
- 6.4. En caso EL CLIENTE utilice el (los) Servicio(s) infringiendo lo estipulado en la Cláusula Segunda numeral 2, siempre que se hubiera seguido el procedimiento establecido por el OSIPTEL por uso indebido del servicio, en caso corresponda; así como infringiendo lo estipulado en la Cláusula Segunda numeral 3.
- 6.5. En caso EL CLIENTE no hubiera cancelado dos (02) recibos consecutivos del Servicio, de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 75° de la Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-CD/OSIPTEL, Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.
- 6.6. En cualquiera de los casos contemplados en la normativa vigente.

**SÉPTIMA: RESPONSABILIDAD**

7.1. La reparación y mantenimiento de los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros serán de única y exclusiva responsabilidad del CLIENTE. BITEL podrá realizar el mantenimiento y reparación de dichos equipos de forma independiente, previo pago de la retribución que corresponda. En caso que los equipos adquiridos por EL CLIENTE a terceros, presenten cualquier problema de funcionamiento, la responsabilidad no será imputable a BITEL.

7.2. BITEL no será responsable por cualquier daño o perjuicio al CLIENTE derivado de una interrupción o restricción del(los) Servicio(s), por caso fortuito o de fuerza mayor u otras circunstancias que se encuentren fuera del alcance de BITEL; procediéndose a realizar las devoluciones de la parte proporcional al tiempo de interrupción del servicio en tanto corresponda, de conformidad con lo establecido en el TUO de las Condiciones de Uso.

7.3. Los servicios de voz y datos (internet) estarán disponibles en las ciudades que se encuentran detalladas en [www.bitel.com.pe](http://www.bitel.com.pe) (sección "Cobertura"). Pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de BITEL o la existencia de zonas con señal débil o nula (por ejemplo, sótanos o ascensores, entre otros).

7.4. BITEL informa a EL CLIENTE que monitoreará la señal y el buen uso de la misma, tomando las medidas necesarias para salvaguardar el secreto de las telecomunicaciones.

7.5. EL CLIENTE se obliga a utilizar debidamente el servicio conforme al uso para el cual fue contratado, así como a no realizar una utilización indebida o fraudulenta del servicio o de la(s) línea(s) involucrada(s). Lo expuesto, en virtud a que es condición esencial para acceder o continuar con el uso del servicio, que no se comercialice, revenda, y/o desnaturalice el uso personal del servicio y/o la(s) línea(s), conforme a la normativa vigente.

7.6. Para la prestación del Servicio Internet BITEL, BITEL no asumirá responsabilidad por causas que no le sean directamente imputables, tales como:

- a) Los usos y contenidos de la información a la que acceda EL CLIENTE a través del Servicio.
- b) La información transmitida por terceros al CLIENTE.
- c) La información transmitida en cualquiera de sus formas por EL CLIENTE a través del Servicio Internet BITEL, siendo responsable EL CLIENTE por el contenido de la misma.
- d) La privacidad y seguridad en la utilización del Servicio de Internet BITEL por parte del CLIENTE. BITEL tampoco garantiza que terceros no autorizados puedan tomar conocimiento de la forma, condiciones, características y circunstancias del uso de Internet que pueda hacer EL CLIENTE, 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/o comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio Internet BITEL.
- e) La presencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio Internet BITEL; la presencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en la computadora del CLIENTE o en los documentos electrónicos y carpetas almacenadas o transmitidos a través de tales dispositivos.
- f) Los contenidos transmitidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través del Servicio Internet BITEL. BITEL no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de dicho material y no ejerce control alguno previo ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los mismos.
- g) Si el Equipo no es adquirido a BITEL, deberá cumplir con las especificaciones técnicas establecidas por BITEL y estar debidamente homologado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. En caso EL CLIENTE utilizara un equipo que no haya sido adquirido a BITEL, esta no podrá garantizar ni ser responsable por la inadecuada prestación del servicio derivada de la falla de dicho equipo, siendo EL CLIENTE responsable de las consecuencias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, en caso la computadora o laptop a la que se conecte el equipo pueda tener alguna limitación por sus características y/o debido a cualquier falla, y esto afecte de alguna forma el funcionamiento apropiado del equipo.

7.7. Accediendo al enlace web <http://www.bitel.com.pe/login>, EL CLIENTE podrá verificar en línea los consumos realizados a través del Servicio Internet BITEL. El acceso a la Página Web será gratuito para EL CLIENTE y no será considerado dentro de las descargas realizadas.

7.8. BITEL garantiza dentro de los alcances de la ley, la privacidad y el secreto de las telecomunicaciones. Sin embargo, BITEL advierte que en la prestación del Servicio (s) existe un riesgo no imputable que se deriva de la vulnerabilidad del medio radioeléctrico. En consecuencia, BITEL no será responsable por eventuales intervenciones o grabaciones de conversaciones efectuadas por EL CLIENTE o por terceros, así como por eventuales acciones u omisiones que no le sean imputables y que de alguna forma configuren una violación del secreto de las telecomunicaciones.

#### **OCTAVA: CESIÓN DEL CONTRATO**

BITEL podrá ceder, traspasar en forma total o parcial los derechos u obligaciones del CONTRATO y demás documentos contractuales suscritos por EL CLIENTE; para lo cual BITEL deberá únicamente informarle de ello, expresando EL CLIENTE su consentimiento anticipado. EL CLIENTE podrá ceder su posición en el presente contrato con autorización previa y expresa de BITEL, sujetándose a lo dispuesto en la normativa vigente. Si luego de presentada la solicitud de cesión por parte de EL CLIENTE, transcurriera un plazo de quince (15) días hábiles en los que BITEL no se pronunciara, se entenderá que la cesión ha sido aprobada.

#### **NOVENA: PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, los datos personales que EL CLIENTE provee al momento de la contratación de EL SERVICIO serán conservados en la Base de Datos de Clientes de titularidad de BITEL durante la vigencia del presente contrato y posteriormente durante el tiempo legalmente requerido para el cumplimiento de obligaciones legales. Del mismo modo, dichos datos personales serán tratados para la ejecución de la relación contractual y usos afines, tales como servicios de postventa, atención de reclamos; así como para los fines de cumplimiento normativo mencionados. Para ello, EL CLIENTE brinda su autorización mediante la suscripción del presente documento.

BITEL cumple con informarle que para efectos de ejercer sus derechos de información, acceso, actualización, inclusión, rectificación, supresión y oposición sobre sus datos personales podrá dirigirse al correo electrónico solicitudespdp@bitel.com.pe o acercarse a cualquiera de nuestros Centros de Atención Bitel listados en nuestra página web; asimismo podrá revocar el consentimiento para tratar sus Datos Personales en cualquier momento. La revocación no surtirá efecto frente a hechos cumplidos, ni frente al tratamiento que sea necesario para la ejecución del presente contrato o sus consecuencias legales, ni podrá oponerse a tratamientos permitidos por Ley.

BITEL declara que ha adoptado las medidas de seguridad adecuadas para mantener segura la información que EL CLIENTE proporciona.

**DECIMA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

EL CONTRATO y/o demás documentos contractuales suscritos por EL CLIENTE con BITEL se rigen por las leyes de la República del Perú. Las partes someten cualquier conflicto a la competencia de los jueces y tribunales de Lima, salvo la competencia del OSIPTEL para la atención de reclamos de usuarios. Bitel informa al CLIENTE que las Condiciones de Uso y el Reglamento de Reclamos aprobados por OSIPTEL se encuentran disponibles en la página web de BITEL en la sección Información a Abonados y Usuarios. Asimismo, las partes ratifican como sus domicilios los señalados en el presente CONTRATO.

**DECIMO PRIMERA: INFORMACION DE CONTENIDO PROMOCIONAL O PUBLICITARIO**

Durante la vigencia de EL CONTRATO, y siempre que sea autorizado por EL CLIENTE, BITEL podrá llamar, mandar mensajes de texto (SMS), IVR, correos electrónicos (entre otros medios) a los números telefónicos y correos electrónicos proporcionados por él, con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de ofertas, planes tarifarios de BITEL, y demás información relacionada a cualquier bien y/o servicio comercializado por BITEL; así como con contenido informativo, publicitario y/o promocional respecto de productos y/o servicios ofrecidos por empresas asociadas comercialmente a BITEL. 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 autoriza el tratamiento de sus datos para tal fin y 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. En atención a ello, EL CLIENTE manifiesta que:

- Contenido publicitario y/o promocional de BITEL:  
 Sí autoriza recibir  No autoriza recibir
- Contenido publicitario y/o promocional de empresas asociadas:  
 Sí autoriza recibir  No autoriza recibir

EL CLIENTE podrá dejar sin efecto cualquiera de las precedentes autorizaciones en cualquier momento, para lo cual deberá comunicarse con BITEL al centro de asistencia telefónica marcando 123 desde cualquier número Bitel y llamado al 930123123 desde cualquier operador (esta llamada tendrá el costo tarifario establecido por el operador al que pertenece el número desde donde se origina la llamada).

BITEL entrega al CLIENTE copia del CONTRATO y documentación informativa sobre las condiciones del Servicio, las condiciones tarifarias contratadas, entre otros.

Fecha: \_\_\_\_\_

EL CLIENTE ACEPTA RECIBIR INFORMACIÓN RELACIONADA AL SERVICIO POR EMAIL: SI( )/NO ( )	
_____ Representante Legal de Bitel	<p style="text-align: center;"><b>Cliente/Representante Legal del Cliente</b></p> Nombres: _____ Apellido Paterno: _____ Apellido Materno: _____ DNI/CE/PASAPORTE: _____ _____ <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Firma</span> <span>Huella Digital</span> </div>