

TÉRMINOS Y CONDICIONES "BITEL ECOMMERCE"

El acceso y uso de este sitio web se rige por los "Términos y Condiciones" descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en la República de Perú. En consecuencia, todas las visitas a este sitio y todos los contratos y transacciones que se realicen en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esta legislación.

Los Términos y Condiciones contenidos en este documento se aplicarán y se entenderá que, forman parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web entre los usuarios de estos sitios y VIETTEL PERU S.A.C, en adelante denominada como, "BITEL", la empresa o el proveedor, según convenga de la redacción del texto. .

Es requisito para generar un pedido en la "**TIENDA BITEL**" que el consumidor o cliente acepte los Términos y Condiciones de pedido de un producto o de ventas descritos a continuación. Cualquier persona que realice una transacción en **TIENDA BITEL** declara y reconoce, por el hecho de generar el pedido o realizar una compra, que conoce y acepta todos y cada uno de los Términos y Condiciones descritos a continuación. Se entenderán conocidos y aceptados los Términos y Condiciones por el solo hecho de la generación del pedido a través de Tienda Bitel.

BITEL se reserva el derecho de actualizar y/o modificar los Términos y Condiciones que detallamos a continuación en cualquier momento, sin previo aviso. Por esta razón recomendamos revisar los Términos y Condiciones antes de cada pedido o cada vez que se visite el sitio web de BITEL. Realizaremos nuestros mejores esfuerzos para asegurar la disponibilidad, sin interrupciones, de los servicios de la presente página web, así como en la ausencia de errores en cualquier transmisión de información que pudiera tener lugar. No obstante, y debido a la naturaleza misma de internet, no es posible garantizar tales extremos.

Asimismo, el acceso a los servicios de **TIENDA BITEL** podría ocasionalmente verse suspendido o restringido a efectos de la realización de trabajos de reparación o mantenimiento, o la introducción de nuevos productos o servicios. Procuraremos limitar la frecuencia y duración de tales suspensiones o restricciones.

A continuación, detallamos los Términos y Condiciones:

1. REGISTRO DE LOS DATOS DEL CLIENTE

Para comprar productos en TIENDA BITEL, es necesario que el usuario ingrese sus datos en el formulario de nuestra web. El registro de cada usuario se realiza completando el formulario que aparece en el sitio a fin de adquirir nuestros productos. Los datos necesarios para el registro son los siguientes: Nombre, Apellidos, DNI, email, Celular de contacto. El usuario deberá aceptar la Política de Privacidad y los términos y condiciones de la BITEL Ecommerce.

2. DERECHOS DEL USUARIO DE ESTE SITIO

El usuario gozará de todos los derechos vigentes en el territorio de Perú, en particular los establecidos en el Código Civil, el Código de Protección al Consumidor, la Ley de Protección de Datos Personales; así como los que además se le otorguen adicionalmente en estos términos y condiciones.

La sola visita de este sitio en el cual se ofrecen determinados bienes y el acceso a determinados servicios no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma expresa, mediante su aceptación correspondiente, las condiciones ofrecidas por el proveedor, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

3. PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE ESTE SITIO

En los servicios o productos ofrecidos por medio de este sitio, BITEL informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para adquirirlos, denominándolos Procedimiento de Compra. La empresa indicará su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

Cualquier dato consignado erróneamente u omitido por el usuario o cliente durante el procedimiento de compra, podrá ser considerado por BITEL como una compra nula o inexistente. De darse este supuesto, en caso el usuario realice de forma posterior otra compra las condiciones de nuestros productos y/o servicios podrían haber variado. BITEL, a través de la presente plataforma virtual, no les vende a menores de edad.

4. PROCEDIMIENTOS PARA LA GENERACIÓN DEL PEDIDO

El Cliente deberá realizar el pedido por la Tienda Bitel (<https://tienda.bitel.com.pe/>) y seleccionar el producto que desea adquirir dando clic a solicitar. El titular deberá ingresar su documento de identidad y sus datos personales, así como información adicional que se establece en la web para registrar la orden de pedido (centro poblado, cobertura, lugar de envío del producto).

El cliente debe tomar en cuenta que, el nombre y apellidos ingresados en la página web deben de ser los mismo que se indican en el DNI.

Es importante que el cliente conozca que, para generar un pedido el cliente no debe tener deuda exigible con Bitel.

El número máximo de pedidos a realizar por un cliente es de 10 pedidos.

5. MEDIOS DE PAGO

Los productos y servicios ofrecidos en la Tienda BITEL, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo podrán ser pagados bajo las siguientes modalidades.

a. Pago en línea: pago utilizando tarjetas de crédito y/o débito:

El Cliente puede realizar el pago en la Plataforma de manera segura con su tarjeta de crédito o débito de las siguientes plataformas: MasterCard, Visa, Diners y American Express a través del sistema de pago de Payme.

El uso de las tarjetas detalladas precedentemente se sujetará a lo establecido por el Banco, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso de tarjetas. El pago con tarjeta bancaria de débito está sujeto a los términos y condiciones establecidos por la entidad bancaria emisora de la referida tarjeta. Los pagos únicamente podrán hacerse ingresando por la Tienda Bitel Online (<https://Tienda.Bitel.com.pe>).

Tratándose de las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, clave secreta etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que BITEL no tendrá responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados. El sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que utilice el usuario.

La página web no acepta tarjetas internacionales.

Una vez aceptado y debidamente procesado el pago en línea, te enviaremos la confirmación de tu pedido y la constancia de pago, al correo electrónico consignado en el formulario. La aceptación del pago en línea no es de responsabilidad de BITEL, está condicionada a la autorización de tu Banco y a la verificación de que no se trate de una operación fraudulenta.

Bitel no se hace responsable por las fallas o deficiencias en el sistema de pagos, los cuales pueden generar la imposibilidad de efectuar pagos y concretar operaciones de compra de productos. Las órdenes que pueden realizar el pago por la web son: Órdenes de Lima y Provincia y, clientes con tipo de Documento: DNI, no aplica clientes extranjeros. BITEL no es responsable por los datos de las tarjetas que le son solicitados al cliente al momento de pago, la empresa que procesa dichos datos de pago es Payme, siendo aplicable para el cobro y pagos, las Políticas de Privacidad, así como los Términos y Condiciones establecidos directamente por Payme.

b. Generación de un Código de Banco:

El cliente puede seleccionar la opción de generar Código de banco y, con dicho Código que le será proporcionado en la misma pantalla, puede realizar el pago mediante App de los siguientes bancos: BBVA Continental, BCP, Banco Interbank, Banco Scotiabank. Igualmente, se puede realizar el pago en cualquier agencia de los referidos bancos, presentando el código antes mencionado.

El tiempo de vigencia del código otorgado por transacción, será de hasta 24 horas desde que ha sido generado.

c. Pago con Dinero en Efectivo contra Entrega:

El cliente debe indicar esta opción en la web. No se podrán combinar medios de pago. Se podrá pagar única y solamente la totalidad de la orden de compra, incluyendo el valor del flete. En el pago con dinero en efectivo contra entrega, se incluye un pago de S/ 5.00.

El pago con dinero en efectivo deberá efectuarse necesariamente en moneda nacional. Se recomienda tener billetes de menor cuantía (No se aceptarán billetes de S/100.00 ni S/200.00).

6. REDONDEO

Según lo establecido por el Banco Central de Reserva del Perú (BCR) las denominaciones monetarias podrán ser redondeadas para el caso de transacciones en la modalidad de pago contra entrega en efectivo.

Desde S/ 0,01 hasta S/ 0,09 serán redondeados a S/ 0,00

Importante: Para las transacciones en la modalidad de pago on line y contra entrega con tarjeta de débito o crédito se mantendrán sin redondeo.

7. DESPACHO, COBERTURA Y ENTREGA

Los productos adquiridos a través del sitio web se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el cliente y disponibles en este sitio y en el sitio web <https://delivery.bitel.com.pe>.

a. La información del lugar de envío y la persona que lo recibe es de exclusiva responsabilidad del cliente.

- b. Una vez el usuario reciba el correo electrónico donde confirme el detalle de su pedido, nos comunicaremos contigo al número de teléfono proporcionado en el formulario, siendo el máximo de tres comunicaciones, para confirmar la fecha de la entrega.

En caso no logremos contactarte, realizaremos el envío del producto a la dirección registrada en tu orden dentro de los tres (03) días hábiles desde la recepción de la orden, plazo establecido para la entrega del producto.

Nos comunicaremos contigo para verificar factores de riesgo (zona, cobertura, entre otros) y, acordar un horario para la entrega de tu pedido.

La cobertura del delivery está sujeta a variaciones dependiendo la zona de entrega y, se encuentra debidamente detallada en el siguiente enlace: <https://bit.ly/Cobertura-de-Delivery>.

- c. Nuestro operador de delivery te esperará como máximo cinco (5) minutos posteriores a haber comunicado su llegada. De ser el caso que, dentro de este lapso no exista respuesta alguna por parte del cliente; se procederá a reprogramar la entrega, la cual se realizará dentro de los siete (07) días hábiles posteriores a la fecha de confirmación de la orden mediante el correo electrónico.
- d. Respecto de la entrega, el usuario que generó la orden, será el único responsable de abrir y revisar la conformidad de su producto adquirido. Nuestro personal de delivery, requerirá al cliente que muestre su DNI y, le tomará una foto para la validar su identidad.
- e. Al término, se solicita la huella del cliente en el respectivo instrumento biométrico, para dar conformidad de la atención y estado de sus productos; luego se le remite el comprobante de pago por canal electrónico.
- f. Si la persona que recibe el pedido NO es el titular de la compra, BITEL solicitará a algún familiar y/o persona responsable del mismo domicilio que de la conformidad del producto mediante el registro de su huella dactilar en el instrumento biométrico.
- g. Las entregas en Delivery, se realizarán siguiendo los protocolos de sanidad y seguridad, que se detallan en nuestra página web.

8. MODIFICACIONES Y ANULACIÓN DE PEDIDOS:

Respecto a las anulaciones de pedidos, Bitel está facultado a anular los pedidos en casos de:

No poder contactarnos, como máximo en dos (02) oportunidades, para coordinar con el cliente la reprogramación de entrega del pedido.

Que el cliente comunique a BITEL que tiene otro pedido ya procesado o en curso, lo cual será corroborado por BITEL en un lapso máximo de 24 horas.

Bitel se reserva el derecho de cancelar cualquier solicitud de orden de compra bajo su propia discreción, en tanto se detecte que uno o más requisitos antes mencionados no se cumplan, como: i) DNI no es del titular; ii) No existe comunicación con usuario con el teléfono indicado de referencia.

9. CONSULTAS, ASESORIAS Y RECLAMOS:

De ser el caso que, el cliente requiera algún tipo de asesoría o tenga alguna consulta por el producto adquirido, podrá comunicarse marcando al 103 o enviar un correo de atención al cliente al correo servicioalcliente@viettelperu.com.pe. Si existiera algún reclamo o el cliente requiriera algún apoyo, el cliente puede comunicarse en primera instancia con nuestros canales de atención que son : llamando al 123 desde tu BITEL, al 080079123 desde provincias sin costo y al +51930123123 desde otro operador, al WhatsApp +51930123123 o por un correo electrónico servicioalcliente@viettelperu.com.pe. Para más canales de atención, puede acceder a: <https://bitel.com.pe/canales-de-atencion>.

También tenemos habilitado nuestro libro de reclamaciones virtual para el cual puede acceder ingresando a: <https://bitel.com.pe/libro-reclamaciones>

10. DEVOLUCIONES

Las devoluciones de montos cobrados a los clientes, se rigen bajo las siguientes políticas:

- a. El cliente debe contactar al Canal de Atención Telefónica de BITEL (123 desde un número BITEL o 930123123 desde otro operador (llamada sujeta a costo según la tarifa de la empresa operadora usada), a fin de solicitar la devolución del importe pagado por el chip o servicio.
- b. Los motivos por los cuales un cliente puede solicitar una devolución son únicamente cuando tiene inconvenientes durante el proceso de:
 - pedido;
 - pago;
 - delivery y/o entrega del producto;
 - auto activación a través de la plataforma de ACTIVA BITEL.

Las solicitudes de devolución serán evaluadas por BITEL, a fin de verificar el motivo. La aceptación de que procede una devolución es potestad absoluta de BITEL.

De ser procedente la devolución, personal de BITEL contactará al Cliente al número o correo proporcionada, para informarle como se realizará el reembolso.

11. DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

BITEL no se responsabiliza frente a los usuarios o terceros por los daños y perjuicios que sean consecuencia directa o indirecta de la interrupción, suspensión o finalización de los servicios ofrecidos por el sitio.

12. SOBRE EL USO DEL APLICATIVO “ACTIVA BITEL”

- a. El servicio de activa BITEL se rige por los presentes Términos y Condiciones, en las disposiciones que le apliquen. Por tanto, el usuario al aceptar los Términos y Condiciones de Ecommerce Bitel, está aceptando los Términos y Condiciones de Uso de la aplicación Activa Bitel.
- b. Activa Bitel es una aplicación que le permite al cliente o usuario, auto activar a través de un smartphone con sistema Android una línea BITEL. La APLICACIÓN fue desarrollada para Android 5.0 en adelante y que cuenten incorporado una cámara de por lo menos 5 megapíxeles con flash. En tal sentido, BITEL no se responsabiliza de ninguna manera por el correcto funcionamiento de la

APLICACIÓN en versiones anteriores del mencionado sistema operativo, así como en versiones futuras de los mismos.

- c. Para realizar el registro del usuario en el aplicativo “Activa Bitel”, el cliente deberá haber realizado previamente la compra de su SIM en modalidad prepago o Control desde la plataforma web Tienda Bitel; además, debe haber recibido su SIM a través del servicio de delivery.

Nota: Las ventas a través de Tienda Bitel solo están dirigidas a clientes naturales (DNI).

- d. La descarga de la APLICACIÓN se realizará directamente desde Play Store, buscándola como “Activa BITEL”. Al descargar Activa Bitel, la aplicación solicitará el número de documento de identidad del usuario para identificar si el Usuario tiene órdenes pendientes de activación previamente solicitadas por Tienda Bitel online (tienda.bitel.com.pe); de contar el cliente con más de una orden por activar, éstas se mostrarán en la pantalla principal pero el proceso de activación se realizará individualmente, es decir deberá activarse servicio por servicio.

Para realizar dichas activaciones, el usuario debe estar conectado a una red de internet móvil o conexión Wi-Fi.

- e. En ningún caso, la información contenida en la CONSULTA y/o en cualquier parte de la APLICACIÓN debe ser considerada por el Usuario como completa o exhaustiva ya que la información contenida en la CONSULTA es referencial y está destinada principalmente a que el Usuario pueda acceder a visualizar el estado aproximado de su consulta.
- f. Para la aceptación de las condiciones del plan prepago o del contrato control, se le solicitará al cliente la captura de su huella digital, la cual será enviada a RENIEC para validar su identidad.

Si la huella enviada a RENIEC no coincide con el DNI declarado, el aplicativo solicitará intentarlo nuevamente. Únicamente se podrán realizar cinco (05) intentos de validación de huella con el aplicativo ACTIVA BITEL, después del quinto intento fallido, el sistema no permitirá realizar la activación de la línea. En caso esto te suceda, el cliente debe contactar a los Canales de Atención Telefónica (123 desde un número BITEL o 930123123 desde un número de otro operador, llamada sujeta a costo según la tarifa de la empresa operadora usada).

- g. El proceso de uso de Activa Bitel está sujeto a el tipo de plan que el usuario desea activar. Para conocer el proceso de cada plan puede revisarlo a detalle en los siguientes manuales de Activa Bitel:
Manual de Línea Nueva – Plan control: <https://bit.ly/LineaNuevaControlActivaBitel>
Manual de Línea Nueva – Prepago: <https://bit.ly/LineaNuevaPrepagoActivaBitel>
Manual de Portabilidad – Plan Control: <https://bit.ly/PortabilidadControlActivaBitel>
Manual de Portabilidad – Prepago: <https://bit.ly/PortabilidadPrepagoActivaBitel>

13. REMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO.

Los comprobantes de pago serán enviados de la siguiente forma:

- a. Cuando se emite el código de pago: Realizado el pago por banca por internet o en cualquier agente de banco autorizados, la boleta de venta llega al correo registrado por el cliente en el formulario de registro.
- b. Pago en línea, la boleta de venta llega al correo registrado por el cliente en el formulario de registro.

- c. Cuando se realiza pago en efectivo, la boleta de venta llega al correo registrado por el cliente en el formulario de registro.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todas las marcas comerciales utilizadas en este sitio, incluyendo el diseño y gráfica de esta página, son de propiedad de BITEL y pertenecen a BITEL como titular de la marca registrada, por lo que se reservan expresamente todos los derechos de propiedad intelectual, de acuerdo con lo estipulado en la legislación peruana.