

Términos y Condiciones servicio de Internet de AIRWIZ PERU

1. Introducción

AIRWIZ PERU, en adelante "El Proveedor", establece los siguientes Términos y Condiciones para la prestación del servicio de acceso a Internet mediante fibra óptica. Estos términos están alineados con la regulación vigente de OSIPTEL y la legislación peruana aplicable.

2. Características del Servicio

- El servicio de Internet se brinda bajo la modalidad de "mejor esfuerzo", salvo que se indique lo contrario en el contrato.
- La velocidad contratada se mide en Mbps y puede variar según condiciones técnicas y factores externos.
- AIRWIZ PERU garantizará un mínimo del **40% de la velocidad contratada** en condiciones normales de operación, según lo dispuesto por OSIPTEL.

3. Contratación del Servicio

- La contratación del servicio se formaliza mediante la firma del contrato respectivo y la aceptación de estos Términos y Condiciones.
- El cliente deberá proporcionar información verídica y actualizada para la contratación.
- AIRWIZ PERU se reserva el derecho de evaluar la viabilidad técnica antes de la instalación del servicio.
- La información brindada por el cliente en relación a datos personales y de contacto se consideran fidedignas y es su responsabilidad la actualización de la misma si existiera a futuro del contrato un cambio (numero telefónico y correo)

4. Tarifas y Facturación

- El cliente se compromete a pagar el monto establecido en el plan contratado dentro de los plazos indicados en la factura.
- Las tarifas pueden ser modificadas previa comunicación al cliente con una anticipación mínima de 30 días.
- En caso de retraso en el pago, podrá aplicarse la suspensión del servicio hasta la regularización de la deuda.
- Si el servicio es suspendido por falta de pago, se aplicará un monto adicional de S/ 12.00 por concepto de reconexión.

5. Instalación y Equipos

- La instalación del servicio incluye los equipos necesarios para la conexión, que pueden ser propiedad de AIRWIZ PERU o del cliente.
- En caso de equipos en calidad de cesión, estos deben ser devueltos en buen estado al finalizar el contrato.
- AIRWIZ PERU no se hace responsable por fallas en equipos de terceros conectados a su red.

Equipos No Terminales Mesh:

- Para acceder a los Equipos no terminales Mesh deberás suscribir el acuerdo correspondiente.
- Los Equipos no terminales Mesh, marca Huawei, TPLINK y sus conectores son propiedad de AIRWIZ y podrán ser utilizados únicamente mientras se encuentre vigente el servicio de Internet Fijo de AIRWIZ, siendo entregados e instalados en la misma dirección.
- En los supuestos de baja del servicio de internet fijo de AIRWIZ, deberás efectuar la devolución de los mismos en buenas condiciones y sin mayor desgaste del producido por el paso del tiempo, en el plazo establecido por AIRWIZ.
- En caso los equipos no sean devueltos o sean restituidos en mal estado, deberás pagar el valor de mercado de los mismos, esto es S/. 450.00 incluido I.G.V., por cada Equipo no terminal Mesh y S/ 41.00 incluido I.G.V. por cada conector.
- Para que AIRWIZ pueda realizar la entrega de equipos no terminales Mesh, el titular deberá exhibir su DNI/CE en físico, a fin de validar su identidad, caso contrario, no podrá realizarse la entrega.
- Los equipos podrán utilizarse de manera alámbrica o inalámbrica. La instalación alámbrica tiene un costo adicional de S/55.00 incluido I.G.V. por cada equipo para clientes Nuevos (Nuevos servicios) y S/150.00 incluido

I.G.V. por equipo para clientes Actuales de AIRWIZ (Postventa) con la posibilidad de fraccionar el pago en seis (06) cuotas sin intereses.

- En caso se opte por la instalación inalámbrica, se dejarán los equipos no terminales Mesh en su domicilio, configurados y operativos.

6. Calidad y Disponibilidad del Servicio

- Se garantiza un **tiempo de disponibilidad del 98% mensual** salvo casos de fuerza mayor.
- Se realizarán mantenimientos programados con notificación previa a los clientes.
- En caso de fallas del servicio atribuibles a AIRWIZ PERU, se podrá aplicar descuentos conforme a la normativa de OSIPTEL.

7. Obligaciones del Cliente

- No utilizar el servicio para actividades ilegales o que vulneren derechos de terceros.
- No revender ni compartir el servicio con terceros sin autorización expresa.
- Mantener sus pagos al día para evitar suspensiones del servicio.

8. Suspensión y Terminación del Servicio

- El cliente puede solicitar la suspensión temporal del servicio según las condiciones establecidas en OSIPTEL.
- El servicio podrá ser suspendido por falta de pago, uso indebido o vulneración de estos términos.
- El cliente podrá resolver el contrato sin penalidades previa notificación con 30 días de anticipación.

9. Protección de Datos Personales

- AIRWIZ PERU garantiza la confidencialidad y protección de los datos personales de sus clientes conforme a la Ley N° 29733.
- Los datos solo serán utilizados para la prestación del servicio y no serán compartidos sin consentimiento del cliente, salvo por disposiciones legales.

10. Atención al Cliente y Reclamaciones

- El cliente puede presentar consultas, quejas o reclamos a través de nuestros canales oficiales.
- Se garantiza la atención de reclamos conforme al Reglamento de Reclamos de OSIPTEL.

11. Disposiciones Finales

- Cualquier modificación a estos términos será comunicada con la debida anticipación.
- En caso de controversias, se buscará una solución amistosa y, de ser necesario, se podrá acudir a OSIPTEL o las instancias legales correspondientes.