

## CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ALTICE

**LAS PARTES: EL CLIENTE**, quien suscribe, cuyas generales aparecen en la carátula del presente contrato; y **ALTICE DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante "ALTICE") organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social y establecimiento principal en la Ave. Nuñez de Cáceres No.8, Bella Vista de esta Ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, reconoce y declara formal e irrevocablemente que los servicios de telecomunicaciones están sujetos a las reglas, términos y condiciones siguientes:

### DEFINICIONES

**Plan de Datos:** Plan con facturación que permite acceder a Internet, en zonas de cobertura de data de ALTICE, navegando con un dispositivo de conexión inalámbrica (módem). Funciona sobre la tecnología GPRS, EDGE, 3G o 4G LTE según la cobertura disponible.

**Zona de Cobertura:** Se refiere a los sectores donde se encuentra habilitada la prestación del servicio de datos móviles, los cuales pueden ser consultados en la página web [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do).

**Canales Informativos:** Medios por los cuales los clientes pueden obtener informaciones sobre el servicio: asistencia telefónica (\*555) desde tu móvil, desde un teléfono fijo 809-859-6555 / 1-809-200-8755 (desde el interior, sin cargos), los brochures informativos y la página web [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do).

**Fecha de facturación:** Fecha en la cual se genera la factura, cuando corta el ciclo de consumo del servicio o plan.

**Volumen:** Capacidad de data contratada, en Gigabytes (GB). Los planes de internet Altice están estructurados en base a volumen de data.

**Velocidad:** Es la velocidad en Megabytes por segundo (Mbps), a la que se transmite el volumen asignado en cada plan. Los Planes de Internet de Altice tienen la velocidad máxima disponible atendiendo a los recursos de la red.

### 1.-OBJETO

La suscripción a los servicios de Internet prestados por ALTICE permite a EL CLIENTE, un acceso a Internet móvil a través de la tecnología sobre redes móviles, así como cualquier otro servicio de datos que ALTICE ponga a disposición de EL CLIENTE, según las características que se especifiquen dentro del plan u oferta contratado, bajo los términos y condiciones recogidas en el presente documento.

### 2.-CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

2.1 "Internet ALTICE": servicio provisto por ALTICE a EL CLIENTE para el acceso a Internet móvil, a ser utilizado dentro del ámbito de la cobertura de red ALTICE.

2.2 EL CLIENTE recibirá el servicio de internet en un equipo o dispositivo de conexión inalámbrica que le será provisto por ALTICE a requerimiento y según el plan seleccionado por EL CLIENTE.

2.2.1 ALTICE le proporcionará a EL CLIENTE el equipo de conexión al servicio de internet, según éste lo haya solicitado, con una tarjeta SIM de data para ser utilizada únicamente dentro de este equipo.

2.2.2 En caso de activación con equipo ALTICE, EL CLIENTE reconoce y acepta que el uso de la tarjeta SIM en cualquier otro dispositivo distinto al provisto por ALTICE, se considerará un uso distinto del contratado y podrá ser objeto de cargos adicionales.

2.3 EL CLIENTE reconoce y acepta que ha sido informado por parte de ALTICE, de las características del servicio de acceso a internet, contenidas en el brochure del servicio que forma parte integral del presente contrato, que ha comprendido la información suministrada y que le han sido contestadas las preguntas que ha formulado.

### 3.-VELOCIDAD DEL SERVICIO

3.1 La velocidad de la navegación dependerá de los recursos disponibles de la red de ALTICE y de otros factores como la ubicación de EL CLIENTE, el equipo utilizado para recibir el servicio, cantidad de usuarios conectados a la red y del plan contratado.

3.2. EL CLIENTE reconoce y acepta que ha contratado un paquete de datos y que luego de agotada la capacidad del mismo, podrá seguir navegando en el servicio con una degradación de la velocidad hasta el próximo período de facturación.

3.3 EL CLIENTE reconoce y acepta que ha sido informado por ALTICE al momento de la activación del servicio de lo indicado anteriormente, que lo comprende y le han sido respondidas las preguntas que ha formulado

### 4.-COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO

4.1 ALTICE se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para asegurar en todo momento un alto nivel de calidad y continuidad del servicio objeto del presente contrato. Sin embargo, la responsabilidad de ALTICE no se verá comprometida en los casos en que se presenten circunstancias técnicas excepcionales que escapen de su control, tales como propagación aleatoria de las ondas electromagnéticas, la presencia de interferencias, errores de transmisión, la densidad de tráfico, mantenimiento o extensión de la red de Altice.

4.1.2 EL CLIENTE reconoce, entiende y acepta que está contratando un servicio de Internet Móvil, y que por lo tanto la cobertura estará sujeta a los recursos de la Red disponibles en el área geográfica donde se encuentre utilizando el servicio.

4.1.3 EL CLIENTE reconoce y acepta que ha sido informado por ALTICE de la cobertura de red disponible para el servicio de data, así como de la cobertura en el domicilio principal indicado por éste al momento de la activación del servicio, información que también se encuentra disponible permanentemente en la página [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do).

4.2 **Responsabilidad en caso de Interrupción temporal.**- En el caso de que se produjera una interrupción temporal del servicio que exceda el plazo de un (1) día, EL CLIENTE tendrá derecho a un crédito que será reflejado en la próxima facturación a ser expedida por ALTICE.

4.2.1 ALTICE no será responsable, ni será aplicable el crédito por interrupción temporal a EL CLIENTE en los casos de fuerza mayor o caso fortuito. ALTICE no garantiza la cobertura de servicios inalámbricos en el interior de edificaciones, no pudiendo EL CLIENTE alegar averías o problemas de calidad del servicio cuando se

trate de inconvenientes de cobertura dentro de la localidad de EL CLIENTE terminación por este concepto sujeto a los términos según lo establecido en el art. 16.2 4.2.2 En ningún caso ALTICE será responsable frente a EL CLIENTE, sin importar la causa, por daños indirectos, pérdida de información, lucro cesante o pérdida de negocios en relación con la utilización del servicio.

4.3 **Periodo de Prueba.** - **EL CLIENTE reconoce y acepta que ha sido informado por ALTICE respecto de la existencia de un Periodo de Prueba del Servicio de siete (7) días laborables a partir de la activación del servicio, durante el cual EL CLIENTE puede solicitar la cancelación del servicio si éste presenta mal funcionamiento, siempre que haya reportado el mismo dentro del citado período.**

4.3.1 ALTICE dispone de un plazo de tres (3) días calendario para subsanar el inconveniente reportado.

4.3.2 Una vez vencido el plazo sin respuesta efectiva EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación del contrato de servicio, pagando los consumos realizados y el costo del equipo en caso de haber contratado la adquisición del mismo bajo modalidad subsidiada. Esto último no aplica para contrataciones de servicios sin equipos.

4.3.3 EL CLIENTE ha sido informado de que la cancelación del servicio dentro del periodo de prueba, deberá ser efectuado personalmente dirigiéndose a cualquiera de las Tiendas Propias de ALTICE.

### 5.-GARANTIA DE EQUIPOS

5.1 El equipo suministrado por ALTICE a EL CLIENTE, **gozará de la garantía ofrecida por el fabricante**, contenida en el manual de usuario entregado y la página web de ALTICE. **Este perderá la garantía si presenta daños por mal uso, accidentes, golpes, caídas, maltrato físico o contacto con líquidos o sustancias químicas. Igualmente la pierde, en caso de haber sido abierto, intentado reparar o haber realizado una modificación de su software en centros no autorizados por ALTICE.**

### 6.-DURACION DEL CONTRATO

6.1 El presente contrato es por tiempo indefinido y tendrá una duración mínima de 18 meses, según el plan seleccionado. El mismo entrará en vigencia a partir de la fecha de activación del servicio por ALTICE y sólo podrá ser rescindido según lo establecido en el artículo 16.

### 7.-DEPOSITO/AVAL

7.1 ALTICE solicita a EL CLIENTE al momento de la suscripción del Contrato, el pago de un depósito en efectivo para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.

7.2 El depósito entregado a ALTICE será devuelto a EL CLIENTE, dentro de (15) días luego de la cancelación del Contrato y no genera ningún tipo de interés ni fidejuntos. Si EL CLIENTE tiene deudas pendientes, ALTICE podrá deducir del depósito el monto de la deuda contraída, quedando el remanente si lo hubiere, a disposición de EL CLIENTE. Si ha pagado todas sus facturas y montos aplicables, el depósito le será devuelto en su totalidad después de cancelado el contrato en su fecha de corte.

7.3 EL CLIENTE autoriza a ALTICE a consultar su información crediticia, en las Sociedades de Información Crediticia, de conformidad con la Ley 288-05 que regula las Sociedades de Información Crediticia. De la misma manera, EL CLIENTE autoriza a ALTICE reportar a los burós crediticios o entidades de depuración crediticia, informaciones relativas a su comportamiento financiero, su facturación, consumo o compromisos y las situaciones de atraso en el cumplimiento de las obligaciones asumidas mediante este contrato, o cualquier otra obligación que se desprenda de una relación comercial con ALTICE.

### 8.-TARIFAS Y FACTURACION

8.1 EL CLIENTE reconoce que ha sido informado por ALTICE de las distintas tarifas del servicio, conforme al plan seleccionado, y que las acepta, mismas que se encuentran detalladas en la Solicitud de Servicio y también se encuentran publicadas en la página web de ALTICE.

8.2 **Cambio de Plan.**- Cada plan de suscripción es objeto de una oferta tarifaria particular. El cambio de plan no es aplicable más de una vez por mes de facturación. EL CLIENTE podrá solicitar a ALTICE el cambio de un plan de servicio hacia otro, sujeto al cumplimiento de la Política de Cambio de Plan ALTICE y al pago de una suma única por cada cambio de plan solicitado, según tarifas de la Ficha Tarifaria. Según el tipo de plan que desee migrar EL CLIENTE La fecha efectiva del cambio es la próxima fecha de corte. ALTICE cobrará a EL CLIENTE una suma única por cada cambio de plan solicitado.

8.3 **Las modificaciones a las tarifas y a los ciclos de facturación son aplicables a los contratos en curso de ejecución, previa notificación a EL CLIENTE por parte de ALTICE con treinta (30) días de anticipación.**

8.4 **Factura.**- ALTICE emite y pone a disposición mensualmente la factura del servicio, a nombre de la persona física o moral de EL CLIENTE y la misma contiene información correspondiente al período facturado, fecha de vencimiento y monto a pagar con el desglose de los impuestos o tasas con los que estén gravados los productos o servicios provistos, especialmente el Impuesto a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS), la contribución al desarrollo de las telecomunicaciones (CDT), creado por la Ley 153-98 y el impuesto selectivo al consumo (ISC).

8.4.1 Al momento de la activación del servicio y firma del presente contrato, EL CLIENTE debe indicar el tipo de número de comprobante que desea sea emitido por ALTICE acorde con su estatus fiscal.

8.5 EL CLIENTE podrá verificar su factura ALTICE por uno cualquiera de estos medios: a) Por vía electrónica: correo electrónico y/o mini-mensajes. b) Consulta a través de la oficina virtual de [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do); c) Consulta a través de la aplicación Mi ALTICE; d) A través de asistencia telefónica en el (\*555) desde tu móvil, desde un teléfono fijo 809-859-6555 / 1-809-200-8755 (desde el interior, sin cargos); d) Por requerimiento expreso de EL CLIENTE, **en su domicilio de elección, en soporte papel, reconociendo y aceptando EL CLIENTE la existencia de un cargo adicional, recurrente y mensual, por este concepto.**

## CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ALTICE

8.6 ALTICE se compromete a hacer llegar su factura según las disposiciones del párrafo anterior, no obstante la no recepción de la factura a tiempo, no justifica el pago con retraso o no pago de la misma, ni evita la suspensión del servicio. ALTICE pone a disposición de EL CLIENTE el servicio de consulta de balance a través de los distintos canales informativos enunciados en el artículo 8.5.

### 9.-MODALIDADES DE PAGO

9.1 EL CLIENTE se compromete a pagar su factura dentro de la fecha límite de pago que figura en la misma. La liquidación se efectuará según la forma de pago elegida por EL CLIENTE en la solicitud de servicio. En caso de deducción automática a la cuenta o tarjeta de crédito de EL CLIENTE, esta puede ser efectuada a partir de la fecha de emisión de la factura.

9.2 **CONSECUENCIAS DE DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS A LOS PAGOS** En caso de retraso en el pago, ALTICE cobrará un cargo por mora de un 4.50% mensual sobre las sumas atrasadas, a partir del primer día de retraso, es decir, el día siguiente a la fecha de vencimiento de la factura. La gestión de cobros por la vía legal, genera honorarios legales, adicionales a la deuda cobrada. Si ALTICE aceptare pagos con cheques y sus montos no son finalmente acreditados a ALTICE por causas de EL CLIENTE, aplicarán cargos administrativos, en base a la tarifa establecida por el banco correspondiente.

### 10.- SUSPENSION DEL SERVICIO

10.1 EL CLIENTE reconoce y acepta estar informado de que en caso de no pago de la factura del servicio a más tardar dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha límite de pago que figura en la misma, ALTICE suspenderá el servicio. Para reactivarlo deberá realizar el pago de los montos pendientes y del cargo aplicable por reconexión, el cual será reflejado en su próxima facturación. La suspensión del servicio genera un cargo de reconexión de DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS CON 00/100 (RD\$250.00) más impuestos.

10.2 Durante la suspensión, el presente contrato permanece en vigencia y se continuará facturando la renta básica, por lo que EL CLIENTE reconoce y acepta que es responsable de su pago.

10.3 **Suspensión Temporal.** EL CLIENTE puede solicitar a ALTICE la suspensión temporal del servicio, una vez por año en los siguientes casos: (a) la suspensión temporal del servicio por un período que no sea menor a un (1) mes ni superior a tres (3) meses, (b) deberá estar al día con el pago de sus facturas, en caso de tener un financiamiento deberá pagar por adelantado las cuotas correspondientes al tiempo de la suspensión y (c) sujeto al pago del cargo por suspensión temporal definido por ALTICE, **La suspensión del contrato extiende la vigencia del contrato por la cantidad de meses que permanezca en suspensión.**

### 11.-CANCELACION DEL SERVICIO

11.1 Luego de transcurridos treinta (30) días calendario de la fecha de suspensión del servicio, si EL CLIENTE no ha efectuado el pago de los montos adeudados, ni ha realizado un acuerdo de pago, el servicio será cancelado por ALTICE y se iniciará la gestión de cobro de la deuda, sujeto al cargo correspondiente por concepto de honorarios legales.

### 12.-USO DEL SERVICIO

12.1 EL CLIENTE se compromete a hacer un uso adecuado de la red, sin hacer uso del servicio de internet para actos prohibidos por las leyes, la moral y buenas costumbres o que de cualquier forma interfieran con el buen desenvolvimiento del servicio prestado por ALTICE a sus clientes. En este sentido, ALTICE se reserva el derecho de desconectar inmediatamente el servicio objeto del presente acuerdo, al comprobar que el mismo está siendo utilizado por EL CLIENTE para fines prohibidos por la legislación vigente o el presente contrato.

12.2 **EL CLIENTE se compromete a no utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing o televentas, cibercafés, reventa a terceros, u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento de la línea de conexión.**

12.3 EL CLIENTE no puede en ningún caso ceder o arrendar la Tarjeta SIM, ni el beneficio de su uso a un tercero sin autorización previa de ALTICE. EL CLIENTE es el único responsable del uso y conservación de la misma y está prohibida toda copia o tentativa de copia por parte de EL CLIENTE. El uso de la tarjeta SIM en un equipo distinto al provisto puede conllevar cargos adicionales y la terminación del contrato por ALTICE. ALTICE no se hace responsable de cargos generados por el uso inadecuado e indebido de la tarjeta SIM.

12.4 **Pérdida o robo de equipo/Tarjeta SIM:** En caso de robo o pérdida del equipo y/o su tarjeta SIM, EL CLIENTE debe notificar a ALTICE, marcando\*411 desde un móvil ALTICE o llamando al 809-859-6555 o 1-809-200-8755, a los fines de que ALTICE pueda suspender el servicio y evitar consumos no deseados. EL CLIENTE es el responsable de cualquier cargo hasta el momento del reporte del reporte a ALTICE.

12.5 EL CLIENTE reconoce y acepta que durante la suspensión, el presente contrato permanece vigente y la renta básica de suscripción al servicio es facturada.

12.5 **Uso Aceptable de Internet.** EL CLIENTE se compromete a hacer un uso adecuado de la red, sin hacer uso del servicio de internet para actos prohibidos por las leyes, la moral y buenas costumbres o que de cualquier forma interfieran con el buen desenvolvimiento del servicio prestado por ALTICE a sus clientes. En este sentido, ALTICE se reserva el derecho de desconectar inmediatamente el servicio objeto del presente acuerdo, al comprobar que el mismo está siendo utilizado por EL CLIENTE para fines prohibidos por la legislación vigente o el presente contrato.

12.6 **Consulta de Políticas de Uso Aceptable de Internet.** El CLIENTE, mediante la firma del presente contrato acepta la política de uso aceptable de Internet de ALTICE la cual detalla las prohibiciones descritas en el art. 12.7 precedente. Visitar [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do) para obtener más información acerca del uso aceptable, lineamientos, actos prohibidos por ALTICE a los usuarios del servicio de Internet.

### 13. Funcionamiento Planes Internet

**Data:** el cliente tendrá un paquete de data incluido en el plan que le permitirá navegar a la velocidad máxima disponible en la red de acuerdo con su ubicación y mientras tenga data en su paquete. Luego de agotado el paquete continuará navegando ilimitado desde 512Kbps hasta 5Mbps (dependiendo de plan contratado), hasta alcanzar los 100GB. Si excede los 100GB continuará navegando ilimitado hasta 512Kbps.

14. **RENTA SEGURA.** ALTICE proveerá el servicio opcional **Renta Segura**, a través del cual EL CLIENTE podrá disfrutar de la cobertura total en la renta de su servicio por 120 días calendario, ante un evento de desempleo involuntario para empleados formales o reembolso por hospitalización para empleados informales, sujeto a un cargo recurrente mensual según la tarifa vigente, para el cual aplicarán los términos y condiciones definidos en el **Anexo A** del presente contrato. Luego de generada la primera factura, el CLIENTE que opte por desactivar este servicio podrá solicitarlo comunicándose al centro de atención telefónica ALTICE al (\*555) desde tu móvil, desde un teléfono fijo 809-859-6555 / 1-809-200-8755 (desde el interior, sin cargos).

### 15.-DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y DE AUTOR

15.1 EL CLIENTE se compromete y obliga a no infringir ningún derecho de propiedad intelectual, industrial o de autor en el acceso o uso de las informaciones, data, gráficos, programas de computadoras (software) o cualquier otro material contenidos en la red, así mismo reconoce que es el único responsable por los daños y perjuicios que pueda causar a terceros a través del servicio contratado, por lo que libera y se obliga a mantener indemne a ALTICE ante cualquier reclamación por violación de cualquier derecho de propiedad intelectual, industrial, o de autor por parte de terceros.

### 16.-RECLAMACIONES

16.1 EL CLIENTE puede realizar reclamaciones en nuestras oficinas comerciales, vía telefónica o por escrito a través de Servicio al Cliente, debiendo proveer a ALTICE: número de cuenta de que se trate, motivo, fecha y monto de la factura reclamada.

16.2 EL CLIENTE tiene un plazo de tres (3) meses posteriores al hecho que genera la controversia, para presentar a ALTICE su reclamación, dirigiéndose a nuestras oficinas comerciales, o por vía telefónica, debiendo proveer a ALTICE información del número de su servicio o cédula de identidad, describir la situación de inconformidad, motivo de la reclamación, fecha y monto reclamado si lo hubiere..

16.3 En caso de reclamaciones respecto a pagos, EL CLIENTE es responsable de facilitar a ALTICE el comprobante de pago.

16.4 Las reclamaciones serán atendidas por ALTICE, de conformidad con lo establecido en el Reglamento para Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras, de servicios Públicos de Telecomunicaciones

### 17.-TERMINACION DEL CONTRATO

17.1 El presente contrato podrá ser terminado de pleno derecho, sin necesidad de alegar causa alguna, por decisión unilateral de cualquiera de las partes.

17.2 **Penalidad. En virtud de lo anterior, si El CLIENTE decide unilateralmente terminar el presente contrato antes del vencimiento del período mínimo de duración establecido en el artículo 6, este deberá saldar (i) el pago de los valores adeudados a la fecha de terminación; y/o (ii) una penalidad equivalente a la suma indicada en la parte frontal de este contrato por los meses faltantes para completar la vigencia mínima convenida por el subsidio (s) y /o descuento (s) otorgados por ALTICE. ALTICE. El cargo de penalidad será prorrateado y amortizado mes tras mes durante la vigencia de su Contrato.**

17.3 ALTICE podrá terminar el presente contrato unilateralmente de pleno derecho, sin preaviso y sin responsabilidad alguna, por cualquiera de las siguientes causas: a) Incumplimiento al presente contrato. b) Uso indebido del servicio por parte de EL CLIENTE. c) Falsedad en los datos de EL CLIENTE a los fines de la presente contratación. d) Cesión, arrendamiento o transferencia de derechos o equipos del presente contrato, con o sin ánimos de lucro, sin la autorización escrita de ALTICE. e) Falta de pago de los importes adeudados, dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la suspensión del servicio. f) Fallecimiento de EL CLIENTE. g) Uso de la Tarjeta SIM en una terminal distinta a la provista por ALTICE. h) Cualquier otra razón que atente contra los propósitos para los cuales fueron contratados los servicios, tales como violaciones a leyes, normas o resoluciones de la República Dominicana, faltas a la moral y a las buenas costumbres.

### 18.-CESION

18.1 El presente contrato es personal y no puede cederse a ningún tercero sin la autorización previa y por escrito de ALTICE.

### 19.-PROTECCION DE DATOS

19.1 Los datos de EL CLIENTE almacenados por ALTICE son los necesarios para identificar fehacientemente al cliente y para los fines de la presente relación contractual. Los mismos no serán divulgados a ningún tercero, fuera de los supuestos contemplados en las leyes y reglamentaciones aplicables.

19.2 EL CLIENTE reconoce y acepta que ALTICE envía a sus clientes promociones comerciales, ofertas, avisos, informaciones de productos y servicios de la compañía que pueden ser de interés, a través de correo electrónico o del móvil. Si en algún momento EL CLIENTE no desea recibirlos, únicamente debe informarlo a ALTICE.

### 20.-NOTIFICACIONES

## CONDICIONES SERVICIO DE INTERNET ALTICE

20.1 A los fines de cualquier envío de correspondencia o comunicación, se considerarán válidos el domicilio indicado por EL CLIENTE en la parte frontal del presente contrato y el domicilio social de ALTICE.

### 21.-**NORMATIVA APLICABLE**

Todo cambio solicitado posteriormente deberá ser notificado a ALTICE con un plazo de treinta (30) días de antelación a la próxima facturación.

21.1 El presente contrato estará regido por las reglamentaciones del INDOTEL y las leyes de la República Dominicana.

Por **ALTICE DOMINICANA, S. A.**

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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

Por **EL CLIENTE**

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Cédula o pasaporte Núm. \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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