

**E2**

**LAS PARTES: ALTICE DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante "ALTICE") cuyas generales aparecen en la carátula del presente contrato y **EL CLIENTE**, quien suscribe, cuyas generales aparecen en la carátula del presente contrato, reconoce y declara formal e irrevocablemente que los servicios de telecomunicaciones, contratados, usados o requeridos están sujetos a las reglas, términos y condiciones de los folletos, guías y políticas establecidas por ALTICE acorde a la regulación vigente en materia de los servicios.

**1.- SERVICIOS:** Los Servicios serán prestados de acuerdo con los planes ofertados por ALTICE y de conformidad con las condiciones indicadas en los Contratos de Servicios que se suscriban, así como en los folletos y materiales mercadológicos que ALTICE haya difundido sobre el Plan de Servicio de su elección. ALTICE prestará los servicios solicitados por EL CLIENTE según se indica en la carátula de este contrato. EL CLIENTE puede solicitar cambio o adiciones, por las vías que ALTICE le indique. EL CLIENTE reconoce que debe esperar al tercer mes de vigencia para solicitar cambios que impliquen una disminución de plan. Todos los cambios serán efectivos una vez aceptados por ALTICE, y formarán parte integral de este Contrato, asumiendo EL CLIENTE todas las obligaciones que se deriven de los mismos. EL CLIENTE tiene conocimiento que la renta se genera mensualmente y es pagadera por anticipado.

**1.1 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 contados 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. **1.2** ALTICE dispone de un plazo de tres (3) días calendario para subsanar el inconveniente reportado, vencido el cual, sin solución del mismo, EL CLIENTE podrá solicitar la cancelación del servicio reportado, previo pago de cualquier balance pendiente por concepto de costo instalación, consumos realizados, costo de aquellos equipos adquiridos bajo subsidio o penalidad por equipos propiedad de ALTICE no devueltos (ver numeral 9.3). La cancelación del servicio dentro del periodo de prueba deberá ser solicitada de manera presencial en las tiendas propias de ALTICE. Si el servicio a cancelar se encontrara dentro de un plan empaquetado, le aplican las disposiciones del numeral 6 de este contrato. **1.3 Calidad de Servicio.** ALTICE proporcionará los Servicios disponiendo de las medidas necesarias para mantener la continuidad de los mismos y con los niveles de calidad establecidos en la regulación vigente. Las averías que se produzcan en el servicio, por causas no imputadas al usuario, y de acuerdo a los parámetros técnicos definidos por la regulación vigente, no conllevarán responsabilidad a cargo de ALTICE más allá de los créditos por servicios pagados no disfrutados durante el tiempo de la interrupción según las disposiciones regulatorias aplicables a los Servicios contratados

**2. CONDICIONES ECONÓMICAS:** ALTICE podrá solicitar a EL CLIENTE al momento de la suscripción del Contrato de Servicios, según el plan solicitado, el pago de un depósito en efectivo o un aval bancario para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.

**2.1** El depósito entregado a ALTICE será devuelto a EL CLIENTE dentro de (15) días luego de la cancelación del Contrato. El mismo no genera ningún tipo de interés ni fidepuntos. Si EL CLIENTE tiene deudas pendientes al momento de la cancelación del servicio, 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, penalidades y montos aplicables, el depósito le será devuelto en su totalidad. **2.2** EL CLIENTE autoriza a ALTICE a consultar su información crediticia, en las Sociedades de Información Crediticia, de conformidad con la Ley 172-13 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. **2.3 CONSECUENCIAS DE DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS A LOS PAGOS:** Los retrasos en los pagos generan cargos por mora de 4.50% mensual + impuestos. La suspensión del servicio genera un cargo de reconexión de TRESCIENTOS VEINTICINCO PESOS CON 00/100 (RD\$325.00) impuestos incluidos o hasta el 75% de la renta básica en los planes contratados con renta de RD\$325.00 pesos **2.4 Suspensiones:** Suspensión por falta de pago. Transcurridos treinta (30) días calendario luego del último día hábil para pagar la factura, ALTICE podrá suspender el servicio de manera parcial, en el caso de voz mantendrá habilitado el servicio solo para la recepción de llamadas. Una vez vencido un plazo adicional de treinta (30) días posterior a la suspensión sin haberse realizado los pagos, ALTICE tendrá derecho a cancelar la línea o servicio, sin renuncia al cobro de lo adeudado. **2.5. Suspensión Temporal.** EL CLIENTE puede solicitar a ALTICE, 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 equivalente al 30% de su renta básica según el plan contratado. La suspensión del servicio extiende la vigencia del contrato por la cantidad de meses que permanezca en suspensión.

**3. TARIFAS Y FACTURACIÓN.** La facturación del Servicio contratado iniciará a partir de la activación del mismo o instalación de los Equipos en el domicilio seleccionado por EL CLIENTE, según el servicio contratado. Los precios por servicios, cargos de reconexión, moras e intereses que ALTICE tiene a bien cobrar se rigen por libertad tarifaria, según Art. 39 Ley 153-98, los mismos pueden ser modificados en cualquier momento previa comunicación a EL CLIENTE por cualquier vía disponible. **3.1. Los Estados de Cuenta o**

**Facturas:** Estos contendrán un detalle de las rentas por servicios contratados, consumos adicionales realizados, cargos por manejo del servicio e impuestos aplicables. Su frecuencia será mensual y estará disponible para consulta de EL CLIENTE por cualquiera de los medios digitales establecidos por ALTICE, (web, APP, correo electrónico). El envío físico está disponible con un costo mensual de CIEN PESOS CON 00/100 (RD\$100.00) impuestos incluidos. La fecha de corte del primer estado de cuenta o factura será libremente fijada por ALTICE, y aplicará a los subsiguientes períodos, sin perjuicio de eventuales cambios efectuados por cualquiera de las partes.

**3.2 Forma de pago y Autorizaciones expresas: Cargo automático.** Al registrar una tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria EL CLIENTE expresamente autoriza a ALTICE a realizar el cargo automático de cualquier balance facturado por ésta última. En caso de EL CLIENTE tener otros servicios contratados y uno o varios de estos son cancelados con balance pendiente, EL CLIENTE también autoriza a ALTICE a transferir dicho balance a la cuenta que se encuentre activa al momento de la cancelación. De la misma manera, EL CLIENTE autoriza a ALTICE a consultar su información crediticia, en las Sociedades de Información Crediticia, de conformidad con la Ley 172-13 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.

**4- DURACIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES.** - Salvo acuerdo distinto que hayamos concertado con usted por escrito, la duración de Los Servicios será aquella indicada en la descripción del Plan de Servicios elegido por Usted o el establecido en los Contratos de Servicios. Si una vez llegado este periodo, ninguna de las partes lo denunciare el acuerdo se prorrogará automáticamente, sin necesidad de que las partes suscriban un nuevo acuerdo. Las modificaciones al servicio contratado deberán ser solicitadas por usted en cualquier momento durante la vigencia del contrato, para lo cual se procederá a suscribir un nuevo contrato previo al pago de las penalidades aplicables, si las hubiere. El presente contrato es de duración indeterminada. Podrá ser terminado de pleno derecho, sin necesidad de alegar causa alguna, por decisión unilateral de cualquiera de las partes. Sin embargo, en los casos en que el servicio contratado conlleve subsidio de equipos o descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes, la penalidad a cobrar será el resultado del monto subsidiado dividido en los meses de duración mínima del contrato y este factor se multiplicará por los meses restantes para cumplir el período mínimo de vigencia. EL CLIENTE se compromete a permanecer con sus servicios activos por un período mínimo conforme se describe en la carátula de este contrato (ver Duración, Subsidio), salvo ofertas especiales sujetas a plazos mínimos distintos convenidos en documentos adicionales. En virtud de lo anterior en los casos en los cuales EL CLIENTE, decida unilateralmente terminar el presente contrato, la terminación con duración mínima no agotada, solo será efectiva luego de que EL CLIENTE pague las PENALIDADES pendientes al momento de la solicitud. EL CLIENTE reconoce que al adicionar o modificar productos dentro de una misma cuenta, estará renovando su período mínimo de permanencia y sumando la nueva penalidad prorrateada a cada servicio dentro de la cuenta, conforme se detalla en la carátula de servicio que antecede a este documento. **4.1.** Las Partes convienen que los servicios, respecto de los cuales se haya cumplido la duración mínima antes estipulada, y los contratados bajo la modalidad sin vigencia descritos en el art. 6.1, podrán ser cancelados a requerimiento de cualquiera de Las Partes (sin penalidad), luego de haber saldado cualquier monto pendiente y cumplido todos los requisitos previstos en este contrato. **4.2** ALTICE garantiza que, de no poder proceder con la instalación de uno de sus servicios por

inconvenientes técnicos ajenos a EL CLIENTE, éste recibirá el reembolso de cualquier monto pagado al momento de contratación, dejando sin efecto el contrato que les unía respecto del servicio no instalado. 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 del art. 4 precedente. **4.3 CAUSAS ESPECIALES DE TERMINACIÓN: ALTICE podrá suspender o dar por terminado el presente contrato, de pleno derecho sin dar previo aviso ni poner en mora a EL CLIENTE, y sin que tal terminación comprometa la responsabilidad civil o penal de ALTICE, o implique una renuncia a su derecho de recuperar cualquier consumo, cargo generado, penalidad o inversión realizada por la empresa frente a EL CLIENTE en los siguientes casos:** (a) uso indebido, fraudulento, ilegal o inmoral del servicio; (b) uso excesivo de datos conforme al art. 7.5 del presente contrato; (c) falsedad en los datos o documentos provistos para esta contratación; (d) alteración, modificación o reparación no autorizada de los elementos que conforman la instalación, incluidos los equipos provistos para la prestación del servicio; (e) cesación de pagos o retraso superior a sesenta (60) días a partir último día hábil para pagar sin mora (sin perjuicio suspensión a treinta (30) días vencimiento factura); (f) sometimiento penal; (g) cesión, arrendamiento o transferencia de derechos o equipos del presente contrato, con o sin ánimos de lucro o reventa, sin la autorización previa y por escrito de ALTICE; (h) fallecimiento; (i) uso de la Tarjeta SIM en una terminal distinta a la provista por ALTICE, y (j) 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.

**5. RECLAMACIONES:** EL CLIENTE puede realizar reclamaciones en nuestras oficinas comerciales, vía telefónica o por escrito a través de Servicio al Cliente, 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. **5.1** EL CLIENTE tiene un plazo máximo y único de tres (3) meses posteriores al hecho que genera la controversia para presentar su reclamo. La decisión sobre el reclamo será comunicada en un plazo no mayor de quince (15) días para casos de facturación y siete (7) días para otros casos. La reclamación no detiene facturación ni exime al reclamante de su obligación de pagar los consumos no reclamados. **5.2** En caso de reclamaciones respecto a pagos no aplicados, EL CLIENTE es responsable de facilitar a ALTICE el comprobante de pago.

**6. CONDICIONES ESPECIALES DE SERVICIOS EMPAQUETADOS.** EL CLIENTE tendrá la posibilidad de contratar servicios de manera empaquetada, y recibir descuentos en renta básica y otros beneficios asociados a los productos agrupados. Ante la cancelación de alguno de los productos contratados de manera empaquetada, sea por decisión de EL CLIENTE o por imposibilidad técnica de ALTICE, se dejarán de aplicar los descuentos y beneficios del plan TriplePlay o de combinaciones seleccionadas, y aplicarán las tarifas regulares vigentes del o los productos(s) que se mantengan. **6.1 TriplePlay y Combinaciones de servicios (alámbricos e inalámbricos):** Consisten en un grupo de planes específicos creados por ALTICE que combinan dos (2) o más productos residenciales en un mismo domicilio, en virtud de los cuales ALTICE otorga descuentos en rentas y beneficios asociados a los productos contratados. **6.2 Combinaciones Inalámbricas: 3P Wireless** (Voz sobre IP, Cable Satelital e Internet móvil del hogar) planes para uso residencial y de pequeños negocios. **6.2.1 Servicio de Cable Satelital.** Para la instalación de este servicio inalámbrico es necesario que haya una línea de vista (alcance visual) adecuada entre la antena emisora y receptora. **6.3 OFERTAS ESPECIALES.** EL CLIENTE podrá optar por beneficiarse de ofertas y beneficios especiales, ya sea por activación, cambio de plan, temporadas especiales u otro que determine ALTICE a su discreción. Dichas ofertas vendrán asociadas a un período de duración del beneficio que puede o no ser igual al período mínimo de vigencia. En los casos en que ALTICE así lo especifique las ofertas aceptadas por EL CLIENTE podrán extender la vigencia mínima del contrato, por la cantidad de meses de la duración oferta **6.4 Desconfiguración de Servicios Empaquetados:** Ante la cancelación de uno (1) cualquiera de los productos que crean un paquete o que se encuentren relacionados a una oferta o combinación de planes, se dejarán de aplicar los descuentos y beneficios otorgados, y aplicarán las tarifas regulares vigentes del o los producto(s) que se mantengan activos, cuando esto ocurra (i) por decisión de EL CLIENTE, las penalidades correspondientes al servicio cancelado, tendrán que ser saldadas para que dicha cancelación sea efectiva conforme el art. 4 precedente. Las penalidades de los servicios que subsisten se mantendrán invariables por el tiempo restante para cumplir el Período Mínimo de Permanencia, o (ii) por imposibilidad técnica de ALTICE, se procederá con la exoneración de las penalidades correspondientes al producto o servicio cancelado únicamente, persistiendo las obligaciones de EL CLIENTE que no se encuentran directamente vinculadas al mismo, hasta cumplir con el Período Mínimo de Permanencia.

**7. SERVICIO INTERNET. 7.1 Internet Inalámbricos.** Servicio provisto por ALTICE a EL CLIENTE para el acceso a internet desde un dispositivo conectado a la red móvil, a ser utilizado dentro del ámbito de la cobertura de data de red ALTICE, conforme las diferentes tecnologías ofrecidas GPRS, EDGE, 3G o 4G LTE (información disponible para consulta en la web ALTICE). La velocidad de transmisión de datos es medida en Megabytes por segundo (Mbps) según el volumen asignado en cada plan. Los Planes de Internet de ALTICE no garantiza la velocidad de transmisión de datos, esta se limita a las capacidades correspondientes a la tecnología de conexión y consideran la velocidad máxima alcanzable por su red. La velocidad de la navegación dependerá de los recursos disponibles en la red y de factores externos tales como la ubicación de EL CLIENTE, el equipo utilizado para recibir el servicio, cantidad de usuarios conectados simultáneamente y del plan contratado. Los recursos móviles son finitos, por lo que, para asegurar una buena experiencia para todos los clientes, Los planes indican la velocidad máxima de descarga que pueden alcanzar, sin que se interpreten como una garantía de que las mismas serán alcanzadas en todo momento. Consulta <https://www.altice.com.do/personal/movil/mapa-de-cobertura> para detalles de la cobertura y calidad de servicio. ALTICE ha establecido criterios para el uso justo de su red, según los cuales un uso superior o igual a la capacidad (CAP) contratada por mes, se considerará como excesivo conforme se describe en los artículos 7.5 y 7.6 del presente contrato. Los Planes en combinaciones 3P Básico Inalambrico Cap Plan: 75GB + 75GB Bono, velocidad degradada al consumir la capacidad de su plan + el bono de hasta 2Mbps, 3P Full Inalambrico Cap Plan: 100GB + Bono 100GB velocidad degradada al consumir la capacidad de su plan + el bono de hasta 3Mbps, 3P Plus Inalambrico Cap Plan: 150GB + Bono 100GB, velocidad degradada al consumir la capacidad de su plan + el bono de hasta 5Mbps. EL CLIENTE tiene la opción de comprar paquetes de capacidad adicional. Al adquirir el paquete adicional recibe más capacidad, según el paquete seleccionado y reestablece la velocidad de su plan contratado, al agotar el paquete, volverá a navegar a velocidades controladas de degradación del plan contratado. Para condiciones y tarifas, consulta nuestra página web [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do) **7.2. Internet fijo.** El internet fijo se refiere al que se entrega por red de fibra (FTTH, HFC) en las ciudades con cobertura publicadas en la web: Las velocidades establecidas por ALTICE constituyen la tasa de descarga a la que la línea transfiere los datos de acceso por Internet entre el equipo de interfaz de la red telefónica o MODEM en el hogar de EL CLIENTE y la primera pieza de equipo de enrutamiento de la red de ALTICE. Las velocidades del servicio no deberían confundirse con la velocidad de rendimiento, que constituye la velocidad a la que el módem recibe y envía los datos de acceso por Internet ("velocidad de rendimiento"). Dichas velocidades pueden variar y no están garantizadas. La velocidad de rendimiento depende de muchos factores ajenos al control de ALTICE, y por tanto no pueden ser aseguradas. La experiencia del servicio varía entre una conexión directa al MODEM y una conexión mediante el uso de Wi-Fi o de Wi-Fi *extender*, igualmente la tecnología y cantidad de dispositivos conectados simultáneamente puede afectar la experiencia sin que ello guarde relación o afecte la calidad del servicio ofrecido por ALTICE. **7.3 Direcciones de IP.** El servicio de Internet de ALTICE se presta con una dirección de protocolo de Internet ("IP") dinámica o con una dirección de IP Fija o estática, esta última con un costo adicional de renta mensual. En cualquiera de los casos, el servicio está previsto para ser entregado en una ubicación específica dentro de la localidad del CLIENTE. **7.4 Disponibilidad.** El Servicio de Internet está disponible dentro de la zona de cobertura ALTICE, las velocidades ofrecidas dependerán del servicio contratado y la ubicación de EL CLIENTE. Se puede dar el caso de que la evaluación inicial indique que la solicitud cumple con los requisitos para una velocidad o servicio en particular y que, al momento de la instalación, éste no pueda ser provisto. **7.5 Uso excesivo del ancho de banda de Internet móvil Hogar ALTICE.** Ancho de banda en exceso es el uso de Internet que supera un nivel razonable para el servicio adquirido. Con el fin de mantener un servicio de alta calidad a través de su red, si ALTICE determina, a su sola discreción, que EL CLIENTE está utilizando una cantidad excesiva de ancho de banda de Internet, ALTICE podrá en cualquier momento y sin previo aviso, tomar las siguientes medidas correctivas: 1) suspender la capacidad de ancho de banda excesivo, 2) suspender el acceso de EL CLIENTE al servicio, 3) requerir a EL CLIENTE para pagar tasas adicionales, de acuerdo con las tasas actuales de ALTICE por uso excesivo, 4) suspender o cancelar la cuenta de EL CLIENTE. **7.6 Uso Aceptable de Internet.** EL CLIENTE se compromete a hacer un uso personal, individual y adecuado de la red, sin hacer uso del servicio de internet con fines comerciales o 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. **7.6.1 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.** **7.6.2 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. 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.

**8. SERVICIO VOZ:** Los minutos incluidos en los planes de voz Hogar se permiten llamadas: **Locales**, se usan al llamar a teléfonos fijos a nivel nacional en República Dominicana marcando el número de servicio fijo sin marcar el 1, **Internacionales:** Según el plan de voz hogar contratado le otorga una serie de destinos internacionales para llamar con los minutos incluidos en el plan, puede consultar los destinos incluidos por plan en <https://altice.com.do/personal/hogar/voz-digital>. Los destinos pueden variar dependiendo del producto seleccionado por el Cliente y de acuerdo con las negociaciones con las prestadoras de los destinos. **Minutos On Net**, también puede usar los minutos incluidos en el plan de voz hogar para llamadas a Móviles Altice.

**9. SERVICIO DE TV. Programación** El CLIENTE reconoce y acepta el derecho de ALTICE a implementar, sin previo aviso, cambios de canales y de programaciones en el servicio de televisión vía cable. Es de exclusiva responsabilidad EL CLIENTE tomar todas las medidas de precaución a fin de evitar que menores de edad o personas no aptas por otra condición, presencien páginas de Internet, programas o canales destinados a cualquier tipo de programación no apta para los mismos, especialmente en los horarios destinados o previstos en las leyes, así como en los casos en donde se especifique que dicha programación es no apta para menores o exclusiva para público adulto

**10.- EQUIPOS:** **10.1** Salvo escrito en contrario, los equipos necesarios para la operación de cada uno de los servicios son propiedad de ALTICE, en consecuencia, EL CLIENTE, no podrá disponer de los mismos, total ni parcialmente, a ningún título, ni bajo ninguna condición y, deberá velar porque los mismos se mantengan en buenas condiciones, corriendo por cuenta de EL CLIENTE cualquier daño causado a éstos que no provengan de antigüedad, casos de fuerza mayor u otro evento similar. Asimismo, EL CLIENTE se obliga a proteger los equipos contra daños por mal uso, accidentes, golpes, caídas, maltrato físico o contacto con líquidos o sustancias químicas, manipulación o reparación no autorizada por ALTICE, robos, incendios, altos voltajes y otros daños cualesquiera, los cuales correrán siempre por cuenta y riesgo de EL CLIENTE, y serán de su exclusiva responsabilidad, excluyendo a ALTICE, sus subsidiarias, accionistas, funcionarios, empleados, contratistas, y cesionarios, de toda responsabilidad, salvo previsiones reglamentarias en contrario. **10.2** Para la provisión del servicio de Internet dentro de plan de Combinaciones Inalámbricas, ALTICE le proporcionará a EL CLIENTE un equipo o dispositivo de conexión inalámbrica al servicio de Internet, con una tarjeta SIM de data para ser utilizada únicamente dentro de este equipo. **10.2.1** EL CLIENTE es el único responsable del uso y conservación de la tarjeta SIM y está prohibida toda copia o tentativa de copia por parte de EL CLIENTE. **10.2.2** EL CLIENTE reconoce y acepta que se considerará un uso indebido del servicio conforme al art. 4.4 a) precedente, la colocación de la tarjeta SIM en un dispositivo distinto al provisto u homologado por ALTICE para el servicio contratado, esto incluye, pero no se limita al uso de la tarjeta SIM de datos dentro de un equipo telefónico. Dicho uso indebido, además puede conllevar cargos adicionales, no siendo responsable ALTICE frente a EL CLIENTE ni a terceros por las consecuencias derivadas del mismo. **10.2.3** En caso de robo o pérdida del equipo o su tarjeta SIM, EL CLIENTE debe notificar a ALTICE, 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 a ALTICE. **10.2.4** EL CLIENTE reconoce y acepta que, durante la suspensión por robo o pérdida, el presente contrato permanece vigente y la renta básica de suscripción al servicio es facturada. **10.3** Al momento que EL CLIENTE decida poner término al contrato deberá devolver a ALTICE los equipos recibidos, de lo contrario, deberá pagar a ALTICE una compensación de acuerdo a lo indicado en el Anexo A del presente contrato y en la Hoja de Entrega de Equipos que se anexa a este contrato como parte integrante del mismo, en la cual se especifican los costos según el equipo entregado para el servicio. **10.4 Prohibición traslado de Equipos Instalados por ALTICE:** EL CLIENTE se obliga a no trasladar los equipos entregados para el servicio, sin previa aprobación escrita de ALTICE; EL CLIENTE reconoce y acepta que es responsable del comportamiento del servicio en los casos en que se modifique la instalación hecha por ALTICE **10.4.1** En el caso de los contratos de líneas fijas con tecnología inalámbrica (Planes de Combinaciones Inalámbricas o Wireless), EL CLIENTE se compromete a usar dicho servicio dentro del lugar de instalación. El traslado pudiera generar cargos adicionales por consumos fuera del lugar de instalación (llamadas nacionales, móviles, roaming u otros), siendo EL CLIENTE el único responsable del pago de los mismos. **10.5 Mantenimiento de equipos:** Como parte de su obligación del cuidado de los equipos instalados en su premisa, EL CLIENTE se obliga a conectar el equipo asignado por ALTICE a una fuente estable y constante de energía (UPS, Inversor, regulador y otros). **10.5.1 Equipos telefonía sobre Red de Fibra:** ALTICE garantiza en cualquier momento de la vigencia de este contrato la sustitución del equipo instalado por ALTICE para la provisión del servicio telefónico, sin costo alguno en caso de problemas de funcionamiento que no sean responsabilidad de EL CLIENTE. Esta garantía no cubre, sin ser limitativos, daños por descarga o inestabilidad eléctrica, cambios o alteraciones en la instalación, golpes u otra causa que sea imputable a EL CLIENTE por el uso inadecuado de los mismos, en estos casos EL CLIENTE asumirá los costos generados por el cambio de equipo. ALTICE no se hace responsable por aquellas instalaciones, reparaciones, cambios o alteraciones, no realizadas por ella, en cuyo caso ALTICE podrá cobrar a EL CLIENTE el monto generado para el restablecimiento del servicio, sin perjuicio de la facultad de ésta aplicar las disposiciones del Art. 4.4 d) precedente. **10.5.2 Equipos para servicios de Cable Satelital:** Ante la cancelación del servicio, independientemente de la causa, EL CLIENTE es responsable de la devolución de la o las cajas decodificadoras, la no devolución está sujeta al pago de los cargos establecidos en el Anexo A al presente contrato. En caso de desear la desinstalación de la parábola, la misma no deberá presentar daños por mal uso, accidentes, golpes, caídas, maltrato físico no autorizada, EL CLIENTE tendrá que solicitarlo expresamente y pagar el costo asociado a tales fines establecidos en el Anexo A al presente contrato.

**11. SERVICIOS OPCIONALES.** **11.1 Servicio de Mantenimiento.** ALTICE pone a disposición y opción de EL CLIENTE el servicio de mantenimiento que incluirá el diagnóstico y reparación de averías producidas en el interior de la residencia o establecimiento de EL CLIENTE, sujeto a un cargo mensual según la tarifa vigente, para lo cual aplicarán los términos y niveles de servicio definidos en el Anexo A del presente contrato. Si EL CLIENTE no está interesado en dicho servicio, ALTICE realizará los trabajos correspondientes sujeto a un cargo adicional en su próxima factura, según las tarifas establecidas en el Anexo A. Este servicio no aplica para planes de Combinaciones Inalámbricas (Wireless), reconociendo EL CLIENTE que las visitas técnicas estarán sujeto al pago de las tarifas indicadas en la Hoja de Entrega de Equipos que forma parte integral de este Contrato. **11.2. Servicio 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 ciento veinte (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 B 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 809.859.6555 y, desde el interior sin cargos, en el 809.200.8755. **11.2. Condiciones servicios de Contenido Adicional.** ALTICE pone a disposición de sus Clientes, los servicios de contenido adicionales conforme se describen en la carátula de servicio. Estos servicios adicionales permiten a EL CLIENTE acceder en cualquier momento de forma ilimitada y desde cualquier dispositivo conectado a Internet ALTICE a contenidos de video por Internet en streaming (a demanda) para visualizar la programación exclusiva ofrecida por parte de los diferentes proveedores de contenido disponibles. definidos en el Anexo B **11.3 Asistencia empresarial.** ALTICE proveerá el servicio opcional Asistencia Empresarial, a través del cual EL CLIENTE podrá disfrutar de la cobertura de plomería, cerrajería, Inversores/plantas eléctricas, servicios de asesoría legal, electricidad, extintores de incendio. Luego de generada la primera factura, el CLIENTE que opte por desactivar este servicio podrá solicitarlo comunicándose al centro de atención telefónica ALTICE al 809.859.6555 y, desde el interior sin cargos, en el 809.200.8755.

**CONTRATO SERVICIOS MULTIPLES RESIDENCIAL Y PEQUEÑOS NEGOCIOS**  
**Términos Generales**

**12. PORTABILIDAD NUMÉRICA:** 12.1 EL CLIENTE puede solicitar cambio de prestador conservando el o los números(s) que le haya (n) sido asignado (s). En el caso de servicios empaquetados, el derecho a solicitar la portabilidad numérica no afecta los demás servicios contratados, por lo que EL CLIENTE es responsable de continuar con los demás servicios o solicitar la cancelación de los mismos, sujetos al cumplimiento de las disposiciones del artículo 4 precedente. Para solicitar portabilidad EL CLIENTE deberá completar debidamente el formulario Loa de Portabilidad en la prestadora receptora, tiene que estar al día con sus obligaciones de pago por servicios consumidos, rentas aplicables y cargos por el Servicio Roaming pueden presentarse hasta 90 días luego de realizados en la prestadora Donante. El éxito o fracaso de tal solicitud, es responsabilidad de EL CLIENTE y no afectará el cumplimiento de los demás compromisos asumidos con ALTICE, muy especialmente los relativos a los cargos por facturación vigentes, penalidad o financiamientos que pudieran aplicarle, así como la responsabilidad de continuar con el pago de factura de los servicios bajo la cuenta en el caso de activaciones de servicios empaquetados EL CLIENTE recibirá una factura final por lo cargos de penalidad o financiamiento vinculados al servicio telefónico, que tendrán que ser saldados conforme a los términos establecidos en la misma. Asimismo, en todo caso EL CLIENTE asumirá el pago de todos los gastos o derechos en que ALTICE tenga que incurrir, frente al administrador del Sistema Central de Portabilidad, como consecuencia de una solicitud de cambio de prestador con portabilidad de número, tenga o no éxito dicha solicitud. **12.2 Cargos por Instalación:** Las Partes acuerdan que una vez ALTICE haya desplegado todas las acciones necesarias para que EL CLIENTE pueda hacer el cambio de prestadora portando su número hacia ALTICE, sean líneas residenciales o comerciales y luego dicho CLIENTE decida no hacer el cambio de prestadora, el mismo se compromete a pagar los consumos realizados por los números temporales contratados, así como asumir un cargo equivalente a la suma de TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y OCHO PESOS CON 00/100 CENTAVOS (RD\$3,458.00), impuestos de ley correspondientes incluidos, por concepto de costos y gestión envueltos en el proceso cancelado.

**13.- PROTECCION DE DATOS.-** 13.1 Los datos de EL CLIENTE almacenados por ALTICE serán los necesarios para permitirle identificar fehacientemente al cliente y los mismos no serán divulgados a ningún tercero, fuera de los supuestos contemplados en las leyes y reglamentaciones aplicables. 13.2 ALTICE se reserva el derecho de envío del comportamiento crediticio de EL CLIENTE a los buros de crédito existentes en la Rep. Dom. 13.3 ALTICE podría enviar a sus clientes promociones comerciales, ofertas, informaciones de productos y servicios de la compañía, avisos o mensajes publicitarios que puedan ser de interés, a través de correo electrónico o del móvil. Si EL CLIENTE no desea recibirlos, podrá expresar su negativa a ALTICE. 13.4 EL CLIENTE puede solicitar a ALTICE que le sean comunicadas las informaciones que le conciernen a los fines de verificar la exactitud de la misma, y hacerlas, rectificar en algunos casos.

**14.- OTRAS PREVISIONES:** ALTICE sólo asume obligaciones de medios, sin perjuicio de las acreditaciones fijadas por la regulación aplicable en caso de averías. **14.1 Número:** El número telefónico no es propiedad de EL CLIENTE. ALTICE podrá cambiarlo, si fuere necesario, sin perjuicio del derecho de portabilidad numérica, a partir del momento en que sea efectivo. **14.2 Preaviso sobre cambios:** Salvo las excepciones establecidas en el presente contrato, EL CLIENTE reconoce y acepta que ALTICE podrá realizar cambios a las tarifas, planes de servicios u otros aspectos del contrato los cuales serán efectivos treinta (30) días después de su preaviso a EL CLIENTE. **14.3 Tributos:** EL CLIENTE se compromete a pagar todos los tributos (tasas, impuestos, contribuciones, etc.) aplicables al servicio, los equipos o penalidades. Salvo indicación expresa, los precios comunicados en cualquier material promocional, comercial o contractual se entenderán sin impuestos incluidos. **14.4 Intuitio personae:** Los servicios contratados son exclusivos de EL CLIENTE, sus familiares y representantes, sin poder dedicarlos a otros fines, ni cederlos, ni sub-alquilarlos, ni en todo, ni en parte, sin previa aprobación escrita de ALTICE. En tal sentido, está expresamente prohibida, la reventa, retransmisión el uso comercial o lucro de los servicios contenidos en el presente Contrato. Cualquier incumplimiento por este concepto, constituye un fraude en contra de ALTICE y una violación a la normativa aplicable, quedando ALTICE autorizada a la cancelación del servicio, sin necesidad de notificación previa y sin responsabilidad frente a EL CLIENTE. **14.5. Elección de domicilio:** ALTICE y EL CLIENTE eligen domicilio en las direcciones descritas al inicio de este acto. **14.6 Solución conflictos:** Las Partes consienten en sujetarse a las previsiones del Reglamento General de Solución de Controversias entre Usuarios y prestadoras vigente. **14.7 Derecho común:** Para lo no previsto, las Partes se sujetarán a: 1) Ley 153-98; 2) Reglamentos INDOTEL y 3) Derecho común aplicable.

**15.-LINEAMIENTOS ÉTICOS:** ALTICE declara su compromiso con impedir y combatir i) el trabajo forzado; ii) el trabajo y la explotación de menores; iii) todo tipo de discriminación en razón de etnia, sexo, religión, género, edad o discapacidad; iv) el acoso moral, sexual o violencia de género; así como de v) mantener una actitud correcta y ética en el desarrollo de sus operaciones ordinarias, y vi) velar por la seguridad y la salud en el trabajo, entre otros aspectos necesarios para mantener un adecuado clima laboral. Como consecuencia de lo anterior, durante la vigencia de su relación comercial con ALTICE, EL CLIENTE reconoce y acepta, velar y hacer cumplir los compromisos antes indicados, así como aquellos previstos en las leyes vigentes aplicables, debiendo asegurarse de que no existirá ninguna forma de discriminación con respecto a su interacción con los empleados de ALTICE y sus relacionados.

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a los \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

Aceptado conforme:

Por **EL CLIENTE:**

Nombre:

\_\_\_\_\_

Firma:

\_\_\_\_\_

Cédula/Pasaporte

\_\_\_\_\_

Por **ALTICE DOMINICANA (ALTICE):**

Nombre:

\_\_\_\_\_

Firma:

\_\_\_\_\_

Núm:

\_\_\_\_\_