

Política y Condiciones de Uso Aceptable para los Servicios de Internet, Telefonía y Planes Móviles

1	INTRODUCCION.....	2
1.1	Propósito	2
1.2	Alcance	2
1.3	Responsabilidades:	2
2	POLÍTICAS DE USO ACEPTABLE SERVICIO DE INTERNET.....	3
2.1	Concordancia con Políticas de otros ISPs	3
2.2	Reconocimiento y deberes de los clientes.....	3
2.3	Prohibiciones	3
2.4	Material ilegal y ofensivo	5
2.5	Indemnización	6
2.6	Incumplimientos.....	6
2.7	Reporte de Denuncias	7
3	POLÍTICAS DE USO SERVICIO TELEFÓNICO	7
3.1	Acceso a los canales de soporte telefónico	7
3.2	Números Mágicos.....	7
4	COMPORTAMIENTO DE LOS PLANES DE INTERNET MÓVIL.....	9
5	COMPORTAMIENTO DE LOS PLANES DE INTERNET INALMÁBRICO DEL HOGAR.....	10
6	NAVEGACIÓN LIBRE INTERNET FIJO DEL HOGAR.....	11

1 INTRODUCCION

1.1 Propósito:

Proporcionar a los usuarios de ALTICE DOMINICANA, S.A. (en lo adelante, "ALTICE"), los lineamientos establecidos para el uso aceptable de los servicios de Voz, Internet y Planes Móviles (en lo adelante, "Los Servicios"), con el objetivo de:

- Mantener los niveles de privacidad y seguridad de las redes y sistemas;
- Asegurar la calidad de las informaciones transmitidas por los usuarios;
- Informar las Responsabilidades y deberes de los usuarios de ALTICE;
- Evitar las actividades ilegales en perjuicio de ALTICE, sus clientes y cualquier otro usuario de Los Servicios.

Esta Política Corporativa constituye una lista taxativa, más no limitativa, de acciones prohibidas por la reglamentación del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la legislación vigente en la República Dominicana.

1.2 Alcance:

Esta Política Comercial abarca desde las responsabilidades a cargo de los usuarios de Los Servicios provistos por ALTICE hasta las penalidades por incumplimiento derivadas del uso inapropiado de los mismos.

La presente Política y Condiciones de Uso Aceptable para los Servicios Internet, Telefonía y Planes Móviles (en lo adelante, "La Política") se aplica a todos los Clientes que hayan contratado servicios de ALTICE y forma parte integrante del Contrato de suscrito a tales fines.

1.3 Responsabilidades:

ALTICE se reserva el derecho de modificar La Política en cualquier momento. Dichas modificaciones se publicarán en la página de www.altice.com.do, siendo de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios de Los Servicios y una vez publicada en la página web de ALTICE ningún usuario podrá alegar ignorancia de las mismas.

Los usuarios de los servicios, redes y/o sistemas de Internet de ALTICE, deberán utilizar el servicio de conformidad con el contenido de esta política.

ALTICE, no es responsable de la veracidad, validez y calidad de las informaciones obtenidas por el usuario a través del internet.

2 POLÍTICAS DE USO ACEPTABLE SERVICIO DE INTERNET:

2.1 Concordancia con Políticas de otros ISPs

En los casos en que la comunicación de datos sea realizada a través de las redes de otros Proveedores del Servicio de Acceso a Internet (en lo adelante, ISPs por sus siglas en inglés), los usuarios del servicio de ALTICE deberán también observar las Políticas de Uso Aceptable establecidas por los otros proveedores a través de sus respectivas páginas web.

El usuario declara conocer y aceptar que todos los actos prohibidos en La Política son también prohibidos por la mayoría de los proveedores del servicio de internet en el resto del mundo, constituyendo así, lo que comúnmente se conoce como “reglas de cortesía de Internet”, las cuales son similares en la mayoría de los países de los proveedores del servicio, por tanto, es obligatorio respetarlas y cumplirlas.

Los proveedores del servicio de Internet sujetos a estas reglas ejecutan acciones para evitar el tráfico de actos prohibidos en esta Política y en las “reglas de cortesía de internet”, pudiendo consistir dichas acciones en filtrar, bloquear o eliminar por completo la recepción de mensajes o tráfico provenientes del *carrier* de Internet desde donde se origina, lo que por vía de consecuencia podría afectar la continuidad del servicio de El Cliente.

2.2 Reconocimiento y deberes de los clientes

Todos los Usuarios del servicio de Internet de ALTICE se comprometen a respetar los lineamientos establecidos en La Política.

El Usuario del Servicio de Internet de ALTICE, deberá tomar las precauciones pertinentes y adecuadas contra el acceso no autorizado a su equipo (Dispositivos móviles, PC, Laptops, etc.).

2.3 Prohibiciones

El Cliente, independientemente de la modalidad del servicio contratado, no llevará a cabo, ni permitirá a ninguna persona que use sus instalaciones o servicios llevar a cabo, las siguientes actividades que quedan expresamente prohibidas:

- a) Enviar comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica similar si previamente no hubieran sido solicitadas o autorizadas por los destinatarios de las mismas (*spamming*).

Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa entre el remitente y el destinatario y siempre que quien envíe la comunicación hubiera obtenido en forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleará para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa. En todos los casos, el remitente deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de ingreso de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

- b) Hacer “*Sniffing*”, es decir, el seguimiento y el análisis de la red de tráfico de terceros.
- c) Reventa, cesión o transferencia de Servicios de Voz sobre IP a terceros (por ej., “*leaking*”), sin la autorización expresa y por escrito de ALTICE.
- d) Reventa de servicios de telecomunicaciones provistos por ALTICE, lo cual incluye al servicio de Internet, sin la autorización expresa y por escrito de ALTICE y de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.
- e) Si el Cliente cuenta con un servidor de correo este debe asegurarse que está configurado correctamente, para aceptar solamente el correo de su dominio, para evitar que sea explotado con el fin de enviar correos electrónicos (e-mails) no solicitados. No se admiten servidores de correo que permitan conexiones anónimas. Así mismo, está prohibido conectarse a servidores de correo anónimos, sin el permiso de su propietario.
- f) Si el Cliente cuenta con un servidor Proxy para compartir la conexión, el servidor Proxy no admitirá conexiones externas, puesto que permitiría que un usuario externo utilizase dicho Proxy para enviar e-mails no solicitados simulando ser el cliente.
- g) Cualquier actividad que infrinja o haga uso indebido o ilegítimo de los derechos de propiedad intelectual de un tercero, como *copyright*, marcas registradas, secretos comerciales, piratería de *software*, patentes, etc.
- h) Promover cualquier actividad o acción que viole los derechos de intimidad personal de otros, incluida pero no limitado a la recolección y distribución de información de usuarios de Internet sin su permiso, excepto cuando ésta sea permitida por la ley aplicable.
- i) Enviar, almacenar, compartir, mostrar o hacer disponible pornografía infantil, adulta o material que vulnere los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas por la Constitución Nacional y por el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular, de lo establecido en la legislación sobre derechos de los consumidores y usuarios y las de protección de la infancia y de la juventud, o que suponga una intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar de las personas físicas, o de instituciones o de personas jurídicas, o que suponga una violación del derecho al honor de terceros o del secreto de las comunicaciones.
- j) Dedicarse a cualquier actividad o acción que tuviera la intención de encubrir la identidad del cliente o de sus usuarios. Omitir, suprimir o falsificar intencionadamente la información de transmisión, incluyendo cabeceras, el remitente y direcciones de protocolo Internet.
- k) Acceder ilegalmente, sin autorización o intentar superar medidas de seguridad de ordenadores o redes que pertenezcan a un tercero (conocido como “*hacking*”), así como cualquier actividad previa al ataque de un sistema para recoger información

sobre este, como, por ejemplo, escaneo de puertos.

- l) Distribuir información relativa a la creación o transmisión de virus por Internet, gusanos, caballos de Troya, “*pinging*”, “*flooding*”, “*mailbombing*,” ransomware”, *malware* o ataques de denegación de servicio. La misma prohibición *aplica* para actividades que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de los recursos de la red de otras personas.
- m) Usar los servicios de ALTICE con propósitos ilegales o en la violación de cualquier ley, regulación aplicable o el incumplimiento de la política de otros proveedores de servicio, sitios web, chats, etc. Ayudar o permitir a cualquier persona a realizar las actividades descritas anteriormente.
- n) Hacer fraude o modificar el software o los parámetros de configuración de los MODEMS o CPEs utilizados para los servicios de Internet con los fines de beneficiarse de un ancho de banda superior al contratado. ALTICE investigará todos los hechos relacionados con violaciones de las leyes a través de sus redes y cooperará con la aplicación de ley si se sospecha que ha ocurrido una violación de las leyes penales.
- o) Si el Cliente contrató un plan de Internet Móvil: Hacer un uso excesivo del ancho de banda del servicio contratado, de manera tal que afecte la óptima calidad del servicio prestado a sus clientes. Se entenderá como excesivo el uso de más de 100GB por mes, y luego que superen los 100GB continúan navegando a una velocidad controlada de hasta 384Kbps
- p) Si el Cliente contrató un plan Pro: Hacer un uso excesivo del ancho de banda del servicio contratado, de manera tal que afecte la óptima calidad del servicio prestado a sus clientes. Se entenderá como excesivo el uso de más de 50GB por mes, y luego que superen los 50GB continúan navegando a una velocidad controlada de hasta 384Kbps.
- q) Si el Cliente contrató un plan Apps: Hacer un uso excesivo del ancho de banda del servicio contratado, de manera tal que afecte la óptima calidad del servicio prestado a sus clientes. Se entenderá como excesivo el uso de más de 25GB por mes, y luego que superen los 25GB continúan navegando a una velocidad controlada de hasta 256Kbps.

Los Clientes siempre tienen la opción de comprar un paquete adicional de datos al agotar la velocidad contratada, para reestablecer la velocidad de su plan contratado. Para condiciones y tarifas, consulta nuestra página web www.altice.com.do.

- r) Si el Cliente contrató un plan de Internet Inalámbrico para el Hogar: Hacer un uso excesivo del ancho de banda del servicio contratado, de manera tal que afecte la óptima calidad del servicio prestado a sus clientes. Se considera como uso excesivo un consumo mayor a los 100GB por mes, y luego que superen los 100GB continúan navegando a velocidades controladas definidas según el plan contratado:

- Planes 1Mbps/1Mbps se degrada a una velocidad de 512Kbps/256Kbps
- Planes 3Mbps/1.5Mbps se degrada a una velocidad de 512Kbps/256Kbps
- Planes 5Mbps/2Mbps se degrada a una velocidad de 1Mbps/256Kbps
- Planes 10Mbps/2Mbps se degrada a una velocidad de 1Mbps/256Kbps

Luego que superen los 100GB antes indicados, el cliente podrá continuar navegando hasta alcanzar 50GB adicionales. A partir de que el cliente acumule un consumo total por mes de 150GB continuará navegando a las velocidades controladas definidas según el plan contratado:

- Planes 1Mbps/1Mbps se degrada a una velocidad de 384Kbps/256Kbps
- Planes 3Mbps/1.5Mbps se degrada a una velocidad de 384Kbps/256Kbps
- Planes 5Mbps/2Mbps se degrada a una velocidad de 384Kbps/256Kbps
- Planes 10Mbps/2Mbps se degrada a una velocidad de 384Kbps/256Kbps

Los Clientes siempre tienen la opción de comprar un paquete adicional de 10GB al agotar la velocidad contratada, para reestablecer la velocidad de su plan contratado. Para condiciones y tarifas, consulta nuestra página web www.altice.com.do.

- s) Hacer uso del servicio de internet para dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir el uso de:
- Sistemas informáticos de otros usuarios de Internet;
 - Documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en los equipos informáticos de otros usuarios;
 - Tráfico de la red de ALTICE.

2.4 Material ilegal y ofensivo

El usuario es el responsable del contenido creado, transmitido, reproducido, distribuido o almacenado a través del servicio contratado. Asimismo, el usuario es responsable de que el contenido: no viole derechos de autor, propiedad intelectual o industrial, ni promueva la pornografía infantil, no afecte la moral ni amenace la integridad de las personas mediante falsos pronunciados, no promueva acciones que puedan comprometer la responsabilidad civil o penal, por ejemplo (películas, libros, entre otros), en cuyo caso el cliente está en la obligación de abstenerse de distribuir cualquier material de esta índole.

El usuario tomará las debidas precauciones con relación al acceso a contenido restringido, especialmente los que promuevan la explotación de los menores, pornografía infantil o actuaciones discriminatorias por razón de su origen racial, nivel socioeconómico, político o del origen étnico.

2.5 Indemnización

El Cliente indemnizará, defenderá y mantendrá sin daño a ALTICE por reclamos, demandas, acciones, daños, responsabilidad, juicios, gastos y costos (incluidas las tarifas razonables de los abogados) que surjan de la conducta del Cliente. ALTICE realizará esfuerzos razonables para notificar al Cliente tan pronto como sea posible, de cualquier reclamo que busque una indemnización del cual tenga conocimiento, otorgando al Cliente la oportunidad de participar en la defensa de dicho reclamo, conviniendo en que la participación del Cliente en ningún caso podrá ser conducida en perjuicio de los intereses de ALTICE, según sea razonablemente determinado por ALTICE. La imposibilidad de notificación por parte de ALTICE al Cliente en un período de tiempo razonable no liberará ni excusará al Cliente de su obligación de indemnizar a ALTICE, sus relacionadas, subsidiarias, miembros, afiliadas, oficiales y empleados.

La presente Política forma parte del Contrato de Servicios entre ALTICE y usted (“el Cliente”), entendiéndose incorporada a este Contrato de Servicio para cualquier referencia. Cualquier modificación efectuada a la Política se entenderá incorporada tanto a ésta como al Contrato de Servicios y será efectivo luego de transcurridos cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de la publicación de dicha modificación en la página web de ALTICE. El uso continuado del Servicio por parte del Cliente implicará su aceptación tácita de las modificaciones efectuadas.

2.6 Incumplimientos

El uso del servicio del Internet de ALTICE implica la aceptación de lo establecido en esta Política. ALTICE no es responsable frente a los usuarios del servicio ni frente a terceros por cualquier daño que pueda derivarse del uso del servicio de Internet para actos prohibidos por la legislación ni por esta Política de Uso Aceptable.

ALTICE se reserva el derecho de suspender y/o cancelar las cuentas de los usuarios, en caso de incumplimiento a esta política de uso aceptable.

ALTICE, se reserva el derecho de implementar técnicas y/o sistemas para evitar la congestión del tráfico en la red, proveniente del uso indebido del servicio de internet por parte de los usuarios.

El Usuario se compromete y obliga a mantener libre e indemne a ALTICE por cualquier reclamo iniciado por terceros, demandas, acciones, daños, responsabilidad civil, penal o de cualquier índole, gastos y costos que se deriven de la conducta del usuario en violación a la presente política.

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 la presente Política.

2.7 Reporte de Denuncias

En el caso de que cualquier usuario o un tercero considere que existen hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito o del incumplimiento de esta política en la utilización por terceros de los servicios prestados por ALTICE se agradecerá el

envío de una notificación al correo electrónico: abuse@altice.com.do que contenga la siguiente información:

- Datos personales: nombre completo, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del denunciante;
- especificación de la supuesta actividad ilícita llevada a cabo por el denunciado.
- hechos o circunstancias que revelen el carácter ilícito de dicha actividad;
- Declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del denunciante de que la información proporcionada en la notificación es exacta.

Este NO es un canal para recibir quejas o reclamos por servicios, para ello tenemos disponible los canales presenciales y telefónicos *555 o (809) 859-6555.

Si tiene duda de si alguna acción es permitida en Internet, antes de proceder, favor consultarnos en el e-mail: abuse@altice.com.do

Reclamos relativos a uso ilegal, seguridad de redes, abuso o spam, deberán ser enviadas a abuse@altice.com.do

3 POLÍTICAS DE USO SERVICIO TELEFÓNICO

3.1 Acceso a los canales de soporte telefónico

ALTICE dispone del servicio de asistencia telefónica para los Clientes con la finalidad de brindar el soporte y las informaciones y el servicio requerido necesario relacionado al servicio contratado. Es responsabilidad del El Cliente hacer uso apropiado de este canal, respetando las normas de moralidad, y buenas costumbres. El Cliente se compromete a no hacer un uso abusivo de este recurso, que pueda afectar o interferir con el buen funcionamiento del servicio prestado por ALTICE a otros clientes. ALTICE se reserva el derecho de restringir/limitar el acceso al servicio de asistencia telefónica, al comprobar que el mismo está siendo utilizado por El Cliente para fines de fraude u otros usos prohibidos por la legislación vigente.

3.2 Números Mágicos

Para poder asegurarnos de que todos los Clientes dispongan de un servicio confiable a un precio y calidad razonable, El Cliente se compromete al uso razonable de los Números Mágicos, a NO utilizarlos de una manera desproporcionada que impacte los recursos de la red o que interfiera con el uso de otro cliente.

Los Clientes con Número Mágico de voz podrán tener un máximo de hasta 6 números inscritos. La cantidad de números dependerá del tiempo que el Cliente tenga con el servicio activo. En cada llamada al Número Mágico de voz, al Cliente le será facturado el primer minuto, luego podrá hablar gratis hasta el minuto 30. A partir del minuto 30, la tarifa por minuto será la establecida en el plan contratado.

Los Clientes con Números Mágicos de mini-mensajes tendrán la opción de enviar hasta 500 SMS gratis por mes entre los Números Mágicos seleccionados. Una vez agotado el límite de mini mensajes permitido por mes, todo mini mensaje generado hacia los números mágicos seleccionados tendrá la tarifa por mensaje establecida en el plan contratado.

ALTICE se reserva el derecho de cambiar, modificar las características del servicio de Números Mágicos previa comunicación y publicación en la página web de las nuevas características

Esta política se aplica a todos los Clientes que tienen servicios activos con ALTICE.

4 COMPORTAMIENTO DE LOS PLANES DE INTERNET MÓVIL

Los Planes estructurados para ofrecer de manera combinada los servicios móviles de voz, datos, mensajería de texto (SMS) y servicios opcionales o de valor agregado, en lo adelante se denominarán en conjunto como “Los Servicios Móviles”. Para poder asegurarnos de que todos los Clientes dispongan de un servicio confiable a un precio y calidad razonable, El Cliente se compromete al uso razonable de Los Servicios Móviles, a NO utilizarlos de una manera desproporcionada que impacte los recursos de la red o que interfiera con el uso de otro Cliente, se considerará como uso excesivo de Ancho de banda de los servicios un uso superior o igual a 100GB por mes, en apego a las condiciones descritas en el numeral 2.3 y especialmente en el literal o) del mismo artículo.

ALTICE asumirá que usted está violando La Política y haciendo un uso desproporcionado y abusivo de Los Servicios Móviles, en comparación con los demás Clientes inscritos en dichos planes, si usted realiza una alta cantidad de llamadas, consumo de ancho de banda, envía masivamente SMS o si su uso es perjudicial a la red y a los servicios ofrecidos por ALTICE.

En paralelo a los enunciados más arriba, ALTICE asumirá que se está haciendo un uso abusivo de Los Servicios Móviles si realiza un alto número de llamadas de conformidad con la duración asociada al límite establecido en dicho plan o servicio, sumando una cantidad irracional de minutos conversados o eventos acumulados.

ALTICE, a su sola discreción, podrá cancelar o terminar su servicio y/o plan a uno sin uso de voz libre o a uno de negocios si determina razonablemente o tiene una base razonable para creer que está involucrado en cualquiera de las siguientes actividades prohibidas:

- a) Mantener una línea abierta de comunicación para proporcionar servicios de monitoreo;
- b) Acceder o proporcionar acceso a servicios de línea de chat de varias partes;
- c) Utilizar Los Servicios Móviles con una SIM o una red de servidor SIM para generar

- o simular llamadas de voz;
- d) Transmitir de materiales pregrabados;
 - e) Hacer un uso comercial;
 - f) Hacer tele-marketing o tele mercadeo;
 - g) Iniciar llamadas con marcación automática;
 - h) Iniciar cualquier otra llamada o conexión que no sea con fines de diálogo directo ininterrumpido entre individuos;
 - i) Usar el Servicio para cualquier propósito fraudulento;
 - j) Revender el Servicio sólo o como parte de cualquier otro bien o servicio, o cualquier otra acción fraudulenta o de mal uso indicada en los términos y condiciones del servicio.

Los servicios de datos contratados en los planes móviles sólo serán prestados en dispositivos móviles debidamente homologados, y son comercializados para el uso estrictamente interpersonal (persona a persona), por lo que el Cliente de manera enunciativa, más no limitativa, no deberá hacer uso de estos planes para Internet Móvil con dispositivos del tipo MiFi, *Router* o Módem y similares, para esto existen los planes de internet 100% datos.

5 COMPORTAMIENTO DE LOS PLANES INTERNET INALÁMBRICOS PARA EL HOGAR

Los planes de Servicio Internet Inalámbricos para el Hogar permiten el acceso a internet desde un dispositivo fijo (sin movilidad) conectado a la red Móvil, a ser utilizado con fines residenciales o pequeños negocios, dentro del ámbito de la cobertura de data provista por la de red ALTICE, conforme las diferentes tecnologías ofrecidas GPRS, EDGE, 3G o 4G LTE. 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 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.

El Servicio de Internet está disponible dentro de la zona de cobertura para exteriores de ALTICE, y las velocidades ofrecidas dependerán del servicio contratado y la ubicación de El Cliente, ya que entregamos servicio a mejor esfuerzo

Los criterios establecidos por ALTICE para el uso justo de su red, se considerará como uso excesivo de Ancho de banda de los servicios un uso superior o igual a

100GB por mes, en apego a las condiciones descritas en el numeral 2.3 y especialmente en el literal r) del mismo artículo.

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:

- a) Suspender la capacidad de ancho de banda excesivo;
- b) Suspender el acceso de El Cliente al servicio;
- c) Requerir a El Cliente para pagar tasas adicionales, de acuerdo con las tasas actuales de ALTICE por uso excesivo;
- d) suspender o cancelar la cuenta de El Cliente.

6 NAVEGACIÓN LIBRE INTERNET FIJO DEL HOGAR (Red fija: HFC/FTTH Y COBRE

Los planes de Servicio Internet Red Fibra prestados sobre redes alámbricas permiten a nuestros Clientes disfrutar de sus servicios, con la mejor calidad sin topes de consumo, ni bloqueos por ALTICE, salvo por abuso deliberado de la red, uso fraudulento, ilícito o prohibidos dentro del marco de la ley y de las presentes Políticas. Este servicio es ofrecido dentro de la zona de cobertura de red alámbrica ALTICE, disponible para consulta en www.altice.com.do.