

# TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**LAS PARTES:** Los presentes términos y condiciones del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones son los que regirán la relación contractual entre **ALTICE DOMINICANA, S. A.**, sociedad comercial organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social y establecimiento principal en la Avenida Nuñez de Cáceres Núm.8, Torre ALTICE, Bella Vista, de esta Ciudad de Santo Domingo (en lo adelante "ALTICE") y **EL CLIENTE** conforme se identifica en los datos proporcionados en la solicitud de servicios a la cual se anexan los presentes términos y condiciones (la "Solicitud").

1.- **OBJETO.** ALTICE prestará a EL CLIENTE el o los servicio(s) de comunicaciones móviles incluidos los servicios de comunicaciones electrónicas y de valor añadido, que sean requeridos por EL CLIENTE en la Solicitud de Servicio, la cual conjuntamente con los presentes términos y condiciones, constituyen el Contrato de Servicios. Los mismos entrarán en vigencia a partir del momento en que sean activados por ALTICE. EL CLIENTE acepta que ante una eventual indisponibilidad del Contrato, la utilización del o los servicios solicitados y/o la aceptación y pago de la primera facturación equivalen a una prueba de su consentimiento a los términos y condiciones del presente Contrato.

## 2.- DESCRIPCION DEL SERVICIO Y CONDICIONES

2.1 ALTICE provee a EL CLIENTE el servicio de comunicación móvil dentro de la red de servicios ALTICE, conforme a la norma GSM, disponible en Planes de servicio Postpago y Prepago.

2.2 Prestación de Servicios Complementarios y opcionales. Las condiciones de suscripción y el funcionamiento de estos servicios se encuentran detallados en los *brochures* y/o material publicitario vigente a la fecha de contratación, correspondiente al plan elegido por EL CLIENTE, quien declara haberlos recibido y dado lectura, formando éstos parte integral del presente Contrato. Al momento de la suscripción de este Contrato, algunos de estos servicios son activados automáticamente y sin cargo adicional. EL CLIENTE elige y solicita el plan de servicios según las prestaciones y beneficios que desee recibir por parte de ALTICE.

2.3 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 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. El CLIENTE que opte por desactivar este servicio podrá solicitarlo comunicándose al centro de atención telefónica ALTICE al 809.859.6555 / 1-809-200-8755 sin cargos) y \*555 desde móvil.

2.4. Servicios Diversos. tales como el cambio de número, cambio o desbloqueo de tarjeta SIM, serán provistos a EL CLIENTE mediante simple solicitud, siendo objeto de un cargo adicional.

2.4.1 El CLIENTE reconoce y acepta que, a partir del 01 de enero de 2019, las funciones de punto de acceso Wi-Fi móvil (*Hotspot Móvil*) y anclaje de red (*Tethering*) estarán sujetas a un cargo adicional.

2.5 Precios.- ALTICE aplicará los precios vigentes para cada plan contratado por EL CLIENTE, los cuales se le muestran en la Ficha Tarifaria y material publicitario difundido por ALTICE y *brochures* vigentes al momento de la contratación del servicio. Adicionalmente los precios se encuentran disponibles para consulta en la página web [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do), así como también a través de la Asistencia Telefónica (\*555 del móvil y desde un fijo 809-859-6555 / \*1-809-200-8755 sin cargos).

2.6 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 será en el siguiente ciclo de corte de facturación, inmediatamente posterior a la solicitud de EL CLIENTE.

2.7 ALTICE se reserva el derecho de no suscribir contratos de servicios de comunicaciones con personas físicas o morales que no presenten la documentación requerida por la regulación y por su política de Servicio al Cliente, a los fines de la contratación. Igualmente ALTICE se reserva el derecho de activar los planes y servicios adaptados a la capacidad crediticia de EL CLIENTE solicitante.

2.8 EL CLIENTE podrá suscribir el Contrato de Servicios directamente en las oficinas de ALTICE o las de sus representantes autorizados.

## 3.- DEPOSITO/AVAL

3.1 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.

3.1.2 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.

3.2 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.

## 4. PERIODO DE PRUEBA.

4.1 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 presentare mal funcionamiento, siempre que haya reportado el mismo dentro del citado período.

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

4.3 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.

4.4 EL CLIENTE reconoce y acepta que ha sido informado que la cancelación de su servicio dentro del periodo de prueba, deberá ser solicitada y tramitada por EL CLIENTE de manera presencial en las tiendas propias de ALTICE.

## 5.- DURACION DEL CONTRATO

5.1 El presente contrato es de duración indefinida y salvo acuerdo distinto entre ALTICE y EL CLIENTE, el presente Contrato tendrá una duración mínima de dieciocho (18) meses según el plan seleccionado contenga subsidios o descuentos otorgados por ALTICE a EL CLIENTE, lo cual se especifica en la Solicitud. El mismo entrará en vigencia a partir de la fecha de activación del servicio y podrá ser terminado según lo establecido en el artículo 23.

5.2 El presente Contrato podrá a opción de EL CLIENTE suscribirse sin compromiso de vigencia mínima sujeto a la no selección por parte de EL CLIENTE de los subsidios y descuentos otorgados por ALTICE en los planes descritos en el apartado 4.1.

## 6.- COBERTURA

6.1 ALTICE se compromete a realizar sus mejores esfuerzos y aplicará los mejores avances técnicos y de procedimiento para garantizar en todo momento la continuidad y calidad del servicio.

6.2 ALTICE pondrá a disposición de EL CLIENTE la carta de cobertura radioeléctrica, lo cual no es más que un valor indicativo. La misma se encuentra disponible en la página web de ALTICE.

6.3 La cobertura y calidad del servicio pudiesen verse alteradas por circunstancias técnicas excepcionales, que imposibilitan el cumplimiento de los estándares de calidad. En este sentido, ALTICE no se verá comprometida en caso de perturbaciones o molestias ocasionadas por interferencias, hechos de un tercero o del Cliente, trabajos de mantenimiento, fortalecimiento, re-condicionamiento o de extensión de su red telefónica previamente notificado, caso de interrupción del servicio resultante de la cesación del uso de una banda de frecuencias por decisión de la autoridad competente en la materia, caso fortuito o caso de fuerza mayor.

6.4 Interrupción del servicio.- En caso de que se produjera una avería que afecte el servicio, por causas no imputables a EL CLIENTE, ALTICE procederá a la aplicación de un crédito o extensión de recarga, según lo aplicable de conformidad con la Reglamentación vigente. Lo anterior no es aplicable cuando las averías son originadas por casos de fuerza mayor.

6.5 ALTICE no será responsable de las reclamaciones por concepto de daños y perjuicios, incluyendo lucro cesante, pérdida de ingresos, como resultado del uso o del no uso de los servicios contratados por EL CLIENTE. 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 o en una zona fuera de la cobertura de red de ALTICE, terminación por este concepto está sujeto al cumplimiento de los términos según lo establecido en el art. 23.

## 7.- NÚMERO DE TELEFONO

7.1 ALTICE asignará a EL CLIENTE un número de teléfono para recibir el servicio contratado o bien EL CLIENTE portará su número previamente asignado por otra empresa, para recibir el servicio.

7.2 Si por razones del uso o en interés del servicio, ALTICE se viere en la obligación de modificar el número de teléfono, lo notificará a EL CLIENTE y el cambio será efectuado con

# TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

previa autorización del INDOTEL, de conformidad con el procedimiento establecido en la normativa vigente. EL CLIENTE no recibirá ninguna compensación por este cambio.

**7.3 Solicitud de Portabilidad.**- Con la firma del Formulario Solicitud de Portabilidad por EL CLIENTE que desea cambiarse a ALTICE conservando su mismo número de teléfono, se iniciará el proceso de cambio de Prestador. Podrá solicitarse en las oficinas comerciales y distribuidores autorizados de ALTICE y una vez firmada la solicitud, EL CLIENTE asume las condiciones establecidas en dicho documento EL CLIENTE reconoce y acepta que para la finalización del proceso de cambio de prestadora, debe 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. En el caso de que EL CLIENTE solicite la portabilidad beneficiándose de equipo(s) subsidiado(s) y el proceso no concluya con la agregación de su número a la red de ALTICE, EL CLIENTE reconoce su obligación de cumplir con su obligación de pago de la penalidad conforme la política y regulación existente.

## 8.- GARANTIA DEL EQUIPO

8.1 En caso de que el equipo móvil suministrado a EL CLIENTE por ALTICE, presente algún defecto durante los doce (12) meses posteriores a la entrega del mismo, ALTICE pone a su disposición el acceso a talleres autorizados del fabricante para su reparación sin costo alguno para EL CLIENTE, siempre y cuando el terminal cumpla con las condiciones de uso y garantía del fabricante, establecidas en el documento de garantía entregado a EL CLIENTE al momento de la contratación del servicio.

8.2 Los equipos móviles suministrados por ALTICE a EL CLIENTE, gozarán de la garantía ofrecida por los fabricantes de los mismos. El equipo perderá la garantía si presenta daños provocados 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 o el fabricante.

8.3 EL CLIENTE es responsable de utilizar un equipo homologado para uso en la red de ALTICE y compatible con la norma GSM y bandas de frecuencias correspondientes. No obstante, si el equipo mediante el cual será utilizado el servicio ALTICE por EL CLIENTE, no es adquirido en ALTICE al momento de la contratación del mismo, ALTICE no se hará responsable ante EL CLIENTE por el desempeño del mismo y su compatibilidad con la red.

8.4 ALTICE liberará a solicitud de EL CLIENTE los equipos que les fueran comprados de manera directa o vía un representante autorizado, luego de cumplida la vigencia mínima del contrato o haber pagado la penalidad correspondiente, siempre que sea técnicamente factible.

8.5 El uso del servicio y los equipos móviles ALTICE por parte de EL CLIENTE, implica el reconocimiento y aceptación de las obligaciones establecidas en el presente Contrato.

## 9.- TARIFAS

9.1 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.

9.2 ALTICE se reserva el derecho de realizar modificaciones a las tarifas vigentes en cualquier momento de la relación contractual, así como a modificar el ciclo de facturación, previa comunicación a EL CLIENTE con treinta (30) días de anticipación.

## 10- ROAMING

10.1 Para este servicio, EL CLIENTE paga por las llamadas que recibe y realiza desde su móvil, cuando se encuentra en el extranjero así como por los mensajes del correo de voz revisados y mini-mensajes enviados desde el mismo. Los precios por minuto de uso varían dependiendo del país donde se encuentre EL CLIENTE. Los países disponibles y las tarifas serán informadas a EL CLIENTE al momento de activar el servicio y se encuentran detalladas en los brochures y materiales publicitarios, en la página web de ALTICE, y la asistencia telefónica llamando al \*555 del móvil y desde un fijo 809-859-6555 / 1-809-200-8755 sin cargos.

10.2 En el servicio de Roaming o itinerancia internacional, la facturación puede ser realizada dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de uso del servicio. Las llamadas en roaming al \*555 no tienen ningún cargo.

10.3 **Roaming Datos.** EL CLIENTE reconoce y acepta que es responsable del pago de los servicios de *roaming* o itinerancia de datos de conformidad con las tarifas vigentes de ALTICE, así mismo reconoce que es responsable por las aplicaciones y configuraciones automáticas que tenga en su móvil, las cuales pueden generar cargos adicionales de *roaming* de datos. EL CLIENTE reconoce que salvo desactivación expresa del acceso a datos o del servicio de *roaming*, su dispositivo móvil tiene la capacidad de conectarse a la red cuya señal sea más óptima, aun si esto implica salirse de redes Wi-Fi, hacer actualizaciones, recibir mensajes, correos u otros actos que generan consumos sin requerir mandato del usuario. Cualquier consumo generado será responsabilidad de EL CLIENTE.

**10.4 EL CLIENTE reconoce y acepta que es responsable por el uso que realice del servicio de *roaming* solicitado a ALTICE, de su consumo así como del pago de la factura correspondiente por dicho concepto. Para evitar consumos indeseados, consulte el manual de fabricación de su dispositivo móvil y la página web ALTICE donde ponemos a su disposición guías instructivas de cómo evitar consumos indeseados.**

## 11.- FACTURACION

11.1 ALTICE facturará el servicio de los planes post-pago con periodicidad mensual, a nombre de la persona física o moral de EL CLIENTE y la misma contendrá la información correspondiente al periodo 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, el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) así como cualquier otro que fuera determinado por el Estado Dominicano.

11.2 EL CLIENTE cuenta con los siguientes medios para recibir su factura:

- Por vía electrónica, a través del correo electrónico, mini-mensajes y/o el App Mi ALTICE.
- En su domicilio de elección, en soporte papel, sujeto a un cargo adicional, recurrente y mensual.

No obstante lo anterior, EL CLIENTE, tiene siempre la opción de acceder e imprimir su factura a través de la página web [www.altice.com.do](http://www.altice.com.do), solicitar su balance a través de asistencia telefónica en los números de Servicio al Cliente, contemplados en el artículo 17 o de solicitar un duplicado en cualquier oficina comercial.

11.3 ALTICE se compromete a hacer todas las gestiones a los fines de hacerle llegar su factura a tiempo. La no recepción de la factura, no justifica el pago con retraso o no pago de la misma, ni evita la suspensión del servicio, por lo cual EL CLIENTE dispone del servicio de consulta de balance a través de los distintos canales anteriormente mencionados.

11.4 EL CLIENTE tiene la oportunidad de solicitar a ALTICE, de manera gratuita y por una única vez, un detalle de cualquier facturación de sus comunicaciones.

## 12. - PAGO

12.1 EL CLIENTE se compromete a pagar al momento de la suscripción del presente Contrato: un mes por adelantado de renta, que se convierte en un depósito, en los planes FLEX y una renta por adelantado que será acreditada en su próxima factura, en los planes MAX.

12.2 EL CLIENTE se compromete a pagar su factura dentro de la fecha límite de pago que figura en la misma. Para mayor facilidad de sus pagos ALTICE pone a su disposición los siguientes mecanismos:

- Deducción automática a la cuenta bancaria o tarjeta de crédito que registre EL CLIENTE.
- Pago en efectivo o con Tarjeta de crédito.
- Transferencia electrónica en la mayoría de los bancos comerciales del país.

12.3 **CONSECUENCIAS DE DEMORAS O INCUMPLIMIENTOS A LOS PAGOS:** En caso de retraso en el pago de cualquier factura por parte de EL CLIENTE, ALTICE cobrará un 4.50% cargo por mora sobre las sumas atrasadas, a contar desde el primer día de atraso, incluyendo los impuestos que sean aplicables. 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 y 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.

## 13.- USO DEL SERVICIO

13.1 EL CLIENTE se compromete a hacer uso lícito del servicio ALTICE, reconociendo que está prohibida la reventa y la explotación del mismo para cualquier otro fin distinto del contratado.

13.2 EL CLIENTE reconoce y acepta que no podrá ceder, revender ni traspasar el uso del servicio ni la tarjeta SIM a terceros sin la previa comunicación y autorización de ALTICE.

**13.3 Uso excesivo del ancho de banda de Internet 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. El uso excesivo del ancho de banda significa el consumo de datos que es significativamente más alto que el uso personal típico. 13.3.1 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**

## TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

**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. 13.3.2 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 la cual detalla las prohibiciones descritas en el art. 13.3 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.**

### 14.- FUNCIONAMIENTO PLANES APPS

**Minutos:** EL CLIENTE tendrá un paquete de minutos incluidos en el plan para hacer llamadas nacionales y a Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá. Dependiendo del plan que seleccione, dispondrá de minutos libres los fines de semana o de minutos libres en las noches, y los fines de semanas. Los minutos libres aplican para hacer llamadas a móviles Altice. Horario en las noches de 8:00 p.m. a 6:59 a.m. y horario fin de semana desde sábado a las 12:00 a.m. al domingo a las 11:59 p.m.

**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 libremente en las aplicaciones incluidas del plan a una velocidad de 1Mbps hasta alcanzar 25GB. Si excede los 25GB, continuará navegando en esas aplicaciones a una velocidad de 256Kbps. Si desea navegar fuera de las aplicaciones deberá comprar paquetitos de data a través de nuestras plataformas de autoservicio.

### 15.- FUNCIONAMIENTO PLANES PRO

**Minutos:** los minutos dentro de la red Altice incluidos en el plan son libres 24/7. Adicional, de acuerdo a su necesidad de consumo tendrán opciones de paquete de minutos para hacer llamadas nacionales y a Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá.

**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 libremente hasta 2Mbps si es un plan Pro-Small y Pro Xsmall, hasta 3Mbps si es un plan Pro-Medium y Pro Large y hasta 5Mbps si es un plan Pro Xlarge, todos hasta alcanzar los 50GB. Si excede los 50GB continuará navegando a una velocidad de 384Kbps.

**16. USO DE APPS INCLUIDAS EN PLANES** Las Apps que permiten a sus usuarios la generación de contenido, y que Altice incluye gratis en algunos de sus servicios, son propiedad de terceros, por tanto, sus dueños podrán actualizarlas, variar sus términos y contenido, unilateralmente en cualquier momento. Altice para mantener la satisfacción de sus usuarios, se compromete única y exclusivamente a mantener la cantidad mínima de aplicaciones convenida en su contrato de servicio con navegación gratis.

**17. SUSPENSION DEL SERVICIO** 17.1 En caso de atraso en el pago del servicio, si EL CLIENTE no efectúa el mismo a más tardar dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha límite de pago que figura en su factura, ALTICE suspenderá de manera parcial el servicio. Para reactivarlo deberá realizar el pago de los montos pendientes y del cargo aplicable por reconexión del servicio. 17.2 Durante la suspensión, el presente contrato permanece en vigencia y se continuará facturando la renta básica, por lo que EL CLIENTE es responsable de su pago. 17.3 **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 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. 17.4 En caso de recepción de alerta de fraude o de indicios razonables de comisión de fraude o de uso ilícito, ALTICE se reserva el derecho de suspender el servicio sin previa notificación a EL CLIENTE.

**18.- CANCELACION DEL SERVICIO.** Si luego de transcurridos los treinta (30) días posteriores a la suspensión del servicio por falta de pago, 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.

### 19.- RECLAMACIONES.-

19.1 EL CLIENTE debe realizar sus reclamaciones dentro de los noventa (90) días posteriores al hecho que genera la controversia, dirigiéndose a nuestras oficinas comerciales, o por vía telefónica, debiendo proveer a ALTICE información del número del móvil, describir la situación de inconformidad, motivo de la reclamación, fecha y monto reclamado si lo hubiere.

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

19.3 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.

### 20.- TARJETA SIM

20.1 La Tarjeta SIM es material jurídicamente independiente del terminal GSM permitiendo emitir y recibir comunicaciones. EL CLIENTE no puede en ningún caso ceder o arrendar la Tarjeta SIM ni el beneficio de su uso a un tercero, ni modificarla ni destruirla de cualquier forma. 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 una terminal distinta a la GSM puede conllevar la terminación del contrato por ALTICE.

20.2 Cada Tarjeta SIM se encuentra afectada por un código secreto de acceso a la telefónica (código PIN), que corresponde a EL CLIENTE seleccionar y activar. Este código permite a EL CLIENTE proteger el uso de la Tarjeta SIM. En consecuencia, EL CLIENTE es el único responsable de la utilización de la tarjeta SIM que le es entregada en virtud del presente contrato y deberá mantener en secreto su código.

20.3 Es obligación de EL CLIENTE, denunciar a ALTICE si considera que sus medios de identificación y autenticación han sido robados o si un tercero no autorizado ha tenido acceso a los mismos para que se tomen las medidas de seguridad correspondientes.

20.4 **Pérdida o robo de equipo/Tarjeta SIM:** En caso de robo o pérdida de su aparato o su tarjeta SIM, EL CLIENTE deberá notificar inmediatamente a ALTICE, marcando \*411 desde un móvil ALTICE o desde cualquier teléfono fijo llamando y desde un fijo 809-859-6555 / \*1-809-200-8755 sin cargos, a los fines de que ALTICE pueda suspender los servicios contratados por EL CLIENTE y registrar el equipo reportado en el Sistema de Series Negadas.

20.5 EL CLIENTE es responsable del pago de los servicios recibidos hasta el momento de suspensión sin excepción alguna. ALTICE efectúa las validaciones previas al usuario que solicita la suspensión conforme lo exige la normativa, en consecuencia no podrá ser considerada responsable de una declaración inexacta, tardía o fraudulenta del robo del equipo por parte de EL CLIENTE. EL CLIENTE es responsable del pago de todas las comunicaciones realizadas antes de la suspensión de la línea sin excepción alguna y del pago de las posteriores rentas mensuales, facturadas en virtud del presente contrato.

206 La línea será reactivada a solicitud de EL CLIENTE. La reposición de la Tarjeta SIM es facturada a EL CLIENTE de conformidad con la tarifa vigente.

### 21.- MEDIOS DE PRUEBA.-

21.1 Para el caso de las solicitudes de productos y servicios que fueran realizadas por vía electrónica, previo procedimiento de validación del solicitante por parte de ALTICE, ésta última queda expresamente autorizada por EL CLIENTE para ejecutar y activar los servicios requeridos como si los mismos fuesen requeridos por escrito.

20.2 El presente contrato y los montos adeudados por EL CLIENTE en virtud del servicio ofrecido por ALTICE, en caso de reclamación o litigio, podrán ser probados a través de las facturaciones correspondientes, reportes de consumo y/o comprobantes de pago.

### 22.- SERVICIO AL CLIENTE.-

22.1 Si EL CLIENTE necesita asistencia de un representante de ALTICE, a los fines de recibir información o reportar cualquier incidencia que afecte su servicio, podrá hacerlo a través del número del Servicio de asistencia telefónica ALTICE 809-859-6555, marcando \*555 desde un móvil ALTICE si es un cliente individual o marcando al 809-859-1600 o \*1600 si es un cliente Negocio.

22.2 En los casos de clientes corporativos o negocios, pueden comunicarse directamente con su Ejecutivo de Cuenta asignado.

### 23.- PROTECCION DE DATOS.-

23.1 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.

23.2 ALTICE se reserva el derecho de envío del comportamiento crediticio de EL CLIENTE a los buros de crédito existentes en la Rep. Dom.

23.3 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.

## TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

23.4 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.

### 24.- **TERMINACION DEL CONTRATO.-**

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

24.2 En virtud de lo anterior, en los casos en los cuales El CLIENTE decida unilateralmente terminar el presente Contrato antes del vencimiento del período mínimo de duración establecido en el artículo 5.1 este deberá saldar (i) el pago de los valores adeudados a la fecha de terminación; y/o (ii) la penalidad por terminación anticipada, equivalente a la sumatoria del prorrato mensual de la penalidad por los meses faltantes para completar la vigencia mínima convenida por el subsidio (s) y /o descuento (s) otorgados por ALTICE, los cuales constan en la parte frontal de este Contrato en la Solicitud.

24.3 El cargo de penalidad será prorrateado y amortizado mes tras mes durante la vigencia de su Contrato.

24.4 En el caso de los clientes corporativos que han convenido subsidio (s) o descuento (s) con ALTICE, si la terminación fuese parcial, es decir de sólo algunas líneas incluidas en una cuenta de negocios, deberá pagar los valores adeudados a la fecha y el monto total del balance correspondiente a la penalidad establecida.

24.5 ALTICE podrá terminar el presente contrato unilateralmente de pleno derecho, sin preaviso y sin responsabilidad alguna, por cualquiera de las siguientes causas:

- Incumplimiento al presente contrato.
  - Uso indebido del servicio por parte de EL CLIENTE, como la reventa de minutos, conexiones ilegales y cualquier otro tipo de actividad ilegal, abusiva o inmoral del servicio.
  - Falsedad en los datos y declaración de EL CLIENTE a los fines de la presente contratación.
  - Cesión, arrendamiento o transferencia de derechos o equipos del presente contrato, con o sin ánimos de lucro, sin la autorización escrita de ALTICE.
  - Falta de pago de los importes adeudados, dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la suspensión del servicio.
  - Fallecimiento de EL CLIENTE.
  - Uso de la Tarjeta SIM en una terminal distinta a la de GSM.
  - Cualquier otra razón que perjudique a ALTICE o atente contra los propósitos para los cuales fueron contratados los servicios de telecomunicaciones, tales como violaciones a leyes, normas o resoluciones de la República Dominicana, faltas a la moral y a las buenas costumbres, faltas graves al contrato, etc.
- 24.6 En caso de terminación del presente Contrato, sin perjuicio al derecho de optar por la portabilidad numérica, ALTICE se reserva la facultad de reasignar el número de teléfono de EL CLIENTE sin ninguna responsabilidad, luego de transcurrido el plazo de sesenta (60) días calendario posteriores a la cancelación del servicio.

25.- **FUERZA MAYOR.-** En caso de que la interrupción por causa de fuerza mayor exceda un (1) mes, el presente Contrato podrá ser resuelto por ALTICE o por EL CLIENTE sin que ninguna de las partes pueda reclamar alguna reparación.

### 26.- **CESION.-**

26.1 El servicio objeto de este contrato es de carácter personal. ELCLIENTE no podrá ceder el presente contrato a terceros sin autorización previa y por escrito de ALTICE.

26.2 En los casos en que EL CLIENTE solicite a ALTICE hacer una cesión a un tercero, éste último deberá cumplir con los requisitos de contratación del servicio exigidos por ALTICE conforme sus políticas de servicio al cliente.

### 27.- **PROGRAMA DE FIDEPUNTOS.-**

27.1 EL CLIENTE tiene la opción de disfrutar los beneficios del programa de lealtad o programa de Fidepuntos, conforme los procesos establecidos por ALTICE.

27.2 EL CLIENTE reconoce y acepta que si decide adquirir un equipo con subsidio a través del referido programa o cualquier otro descuento o subsidio provisto por ALTICE, en caso de cancelación anticipada del servicio, tendrá la obligación de pagar a ALTICE los montos estipulados por concepto de penalidad, según lo establecido en el numeral 23.2.

28.- **NOTIFICACIONES.-** 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 indicado. Cualquier cambio o modificación en el domicilio expresado, EL CLIENTE se compromete a comunicarlo a ALTICE. Todo cambio solicitado posteriormente deberá ser notificado a ALTICE con un plazo de treinta (30) días de antelación a la próxima facturación.

29- **NORMATIVA APLICABLE.-** El presente contrato estará regido por las reglamentaciones del INDOTEL y las leyes de la República Dominicana.

30- **LINEAMIENTOS ETICOS:** 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 raza o color, sexo, religión, genero, 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.

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

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

Firma \_\_\_\_\_

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

Por **EL CLIENTE**

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

Cédula o pasaporte Núm. \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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