

## **Condiciones Generales de uso de la página Web y aplicación móvil Mi Altice**

### **Términos y Condiciones**

#### **I. Objeto de las condiciones generales de uso:**

- Altice ofrece a sus clientes el acceso a servicios y utilidades diversas a través de su página Web (ubicada en el URL <http://www.altice.com.do>, en lo adelante la “Página Web”) o en su aplicación web denominada Mi Altice (en lo adelante la “Aplicación”), cuyo uso está sujeto a las condiciones generales plasmadas en el presente documento.
- No obstante, dichas condiciones no eliminan la posibilidad de que ciertos servicios o utilidades ofrecidas por medio de la Página Web o de la Aplicación se sometan además a condiciones particulares de uso, pudiendo generar cargos de datos, los cuales en todo caso, se entenderán aceptados por los clientes con el solo uso de tales servicios o utilidades.

#### **II. Servicios prestados por medio de la página web y/o la aplicación Altice:**

1. Las prestaciones y facilidades complementarias ofrecidas por Altice, vía la Página Web o de la Aplicación, se detallan a continuación:
  - a. Visualizar el estado de su(s) cuenta(s) y los contratos o servicios bajo la cuenta seleccionada.
  - b. Pagar sus facturas Altice con tarjeta de crédito registrada.
  - c. Visualizar sus últimas cuatro (4) facturas y ver su próxima fecha de pago.
  - d. Actualizar los datos personales de su cuenta, así como la dirección de correo electrónico y número de contacto.
  - e. Actualizar o registrar una nueva tarjeta de crédito para poder realizar pagos en línea, IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en español) o a través de la misma aplicación.
  - f. Cambiar la dirección donde desea recibir su factura o cambiar a modalidad de factura electrónica.
  - g. Servicio de acceso a una serie de contenidos clasificados por categorías en la Página Web.
  - h. Servicio de búsqueda de contenidos por Internet, por medio de la utilidad denominada ‘buscador’.
  - i. Servicio de acceso a los canales de contenidos, sujeto o no a un costo asociado.
  - j. Servicio de juegos en línea, por medio de la utilidad "Juegos", el cual podría o no estar o no sujeto a un cargo adicional.
  - k. Cualquier otro servicio que en un futuro Altice integre en su Página Web y/o la Aplicación.
2. La descarga de la Aplicación no conlleva precio de venta en tiendas de aplicaciones.
3. Complementariamente al soporte técnico que Altice pone a disposición de sus clientes en el marco de los servicios prestados, además proporcionará un servicio de asistencia telefónica para los clientes que hacen uso de la Página Web y/o la Aplicación.
4. Altice podrá, en un futuro, proporcionar a sus clientes, nuevos contenidos, servicios o facilidades adicionales, sean o no gratuitas, que amplíe el catálogo de servicios disponibles para el cliente.
5. A su vez, Altice podrá discontinuar o modificar, a su sola discreción, la provisión de cualquiera de los contenidos, servicios o utilidades incorporadas a la Página Web y/o la Aplicación.

6. Altice podrá mostrar publicidad, tanto propia como de terceros autorizados, en los módulos publicitarios diseñados para tal fin y que se encuentran visibles por toda la navegación dentro de la Página Web y/o la Aplicación.

**III. Responsabilidad por el proceso y uso de los contenidos en Internet:**

0. Altice no garantiza la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones u opiniones, cualquiera que sea el origen, que circulen por su red o por las redes a las que el cliente pueda acceder a través de la Página Web y/o la Aplicación. El cliente acepta expresamente dejar exenta a Altice de cualquier responsabilidad relacionada con la Página Web y/o la Aplicación.
1. El cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a dichos contenidos así como de su reproducción o difusión.
2. Altice no será responsable de las infracciones de cualquier cliente que afecten a los derechos de otro cliente de Altice, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.
3. La garantía limitada y la limitación de responsabilidad mencionadas en los párrafos anteriores no afectarán ni perjudicarán los derechos imperativos que según el lugar de su residencia, se le reconozcan a los terceros cuyos derechos fueran vulnerados.

**IV. Responsabilidad por el uso de enlaces a través de la página web y/o la aplicación de Altice:**

0. Altice no será responsable ni de la disponibilidad técnica, ni de los contenidos, ni de los cargos de datos que generen las páginas web a las que el Cliente acceda por medio de un enlace ("link") de un tercero, incluido en la Página Web y/o la Aplicación.
1. Altice no será responsable de los daños causados al cliente por la consulta o uso de los contenidos o servicios ofrecidos por una página web cuyo acceso se haya producido por medio de un enlace incluido en la Página Web y/o la Aplicación.

**V. Propiedad Intelectual e Industrial:**

0. El cliente reconoce que los elementos y utilidades integrados dentro de la Página Web y/o la Aplicación están protegidos por la legislación sobre derechos de autor y que los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los mismos corresponden a Altice. En consecuencia, el cliente se compromete a respetar los términos y condiciones establecidos por las presentes Condiciones Generales de Uso, siendo el único responsable de su incumplimiento frente a terceros.
1. El cliente reconoce que la reproducción, modificación, distribución, comercialización, descompilación, desensamblado, utilización de técnicas de ingeniería inversa o de cualquier otro medio para obtener el código fuente, transformación o publicación de cualquier resultado de pruebas de referencias no autorizadas de cualquiera de los elementos y utilidades integradas dentro de la Página Web y/o la Aplicación Altice constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual de Altice, obligándose, en consecuencia, a no realizar ninguna de las acciones mencionadas.
2. El título y los derechos de propiedad sobre la Página Web y/o la Aplicación Altice serán en todo caso titularidad de Altice, de tal forma que el cliente se compromete a no suprimir o alterar cualquier signo distintivo utilizado como marca o nombre comercial (gráfico, logotipo, etc.), elemento protegido por el derecho de autor u otros avisos, leyendas, símbolos o etiquetas de Altice que aparezcan en la Página Web y/o la Aplicación Altice.
3. Asimismo, el cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole. Salvo acuerdo particular entre las partes, el cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para sus propias necesidades y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que

tiene acceso o de los resultados obtenidos gracias a la utilización de la Página Web y/o la Aplicación.

4. El cliente se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades de la Página Web y/o la Aplicación Altice para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley o para intentar atraer a los clientes del servicio hacia otros servicios competidores. Asimismo el cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el servicio.
5. El cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de la Página Web y/o la Aplicación Altice que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de Altice o de terceros, o que vulnere o transgreda el honor, la intimidad personal o familiar o la imagen de terceros, o que sean ilícitos o atenten a la moralidad, y dejará en todo caso indemne a Altice frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia de dicho uso.
6. El cliente se abstendrá de llevar a cabo por medio del uso de la Página Web y/o la Aplicación Altice cualquier destrucción, alteración, inutilización o daños de los datos, programas o documentos electrónicos pertenecientes Altice, a sus proveedores o a terceros, así como de introducir o difundir en la Red programas, virus, applets, controles Active X o cualquier instrumento o dispositivo físico o electrónico que causen o sean susceptibles de causar cualquier tipo de alteración en la Red, en el sistema, o en los equipos de terceros. Igualmente, queda expresamente prohibida cualquier tipo de actividad o práctica que transgreda los principios de buena conducta aceptados generalmente entre los usuarios de Internet.

VI. **Responsabilidad de Altice por el funcionamiento de la página web y/o la aplicación Altice:**

- Altice no será responsable del inadecuado funcionamiento de la Página Web y/o la Aplicación Altice si ello obedece a labores de mantenimiento, a incidencias que afecten a operadores internacionales, a una defectuosa configuración de los equipos del cliente o a su insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos indispensables para poder hacer uso del servicio.

VII. **Confidencialidad y protección de datos:**

- El uso de la Página Web y/o la Aplicación por parte de un cliente, usuario, o visitante genera contenidos y/o registros generales, los cuales podrán ser o no utilizados por Altice conforme de describe a continuación:
- **Información personal.** El cliente otorga su consentimiento para que los datos por él facilitados a Altice en el marco del o los servicios provistos, sean igualmente utilizados por ésta para las siguientes finalidades:
  - a. Para prestar a los usuarios los servicios que ofrece Altice y que aquellos soliciten. Asimismo, los sitios de Altice harán uso de los datos personales del usuario para informar a éste sobre los productos y servicios disponibles.
  - b. Envío por Altice de comunicaciones comerciales de productos y/o servicios de Altice, ya sea por correo postal, e-mail, SMS, o cualquier otro método de comunicación, electrónico o no. Dicho tratamiento podrá incluir la realización de llamadas con fines comerciales por parte de Altice o por terceros en su nombre.
  - c. **Cuenta, contraseña y seguridad de miembros:** Altice podrá, periódicamente, alojar un sitio específico de un programa o una actividad que requiere que el cliente cree una cuenta de usuario y/o una contraseña para acceder al sitio. En esos casos, es su responsabilidad mantener la confidencialidad de la cuenta y contraseña. Asimismo, el cliente es totalmente responsable de todas y cada una de las actividades que se lleven a cabo en su cuenta. El cliente acepta notificar a Altice de inmediato cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier otra violación a la

seguridad que se produzca en ella. Altice no responderá de ninguna pérdida en la que el cliente incurra a consecuencia del uso de su contraseña o cuenta por parte de un tercero con su conocimiento o sin él. No obstante, el cliente podría ser responsabilizado de las pérdidas que sufra Altice o un tercero a causa del uso de su cuenta o contraseña por parte de otra persona. Está prohibido el uso de la cuenta de otro usuario en cualquier momento, sin la autorización del titular de la cuenta.

- d. **Cesión de datos.** Los datos personales del Usuario podrán ser cedidos a la entidad matriz a la que Altice forma parte (en la actualidad, Grupo Altice) o a cualesquiera de aquéllas sociedades que conforman dicho Grupo, cuya actividad es la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o comunicaciones electrónicas. La finalidad de dichas cesiones será la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del Grupo Societario, así como labores publicitarias y de promoción comercial.
- e. Altice podrá revelar información personal de sus usuarios única y exclusivamente en los siguientes casos: (a) En cumplimiento de alguna orden emitida por autoridad judicial competente, (b) Cuando ello sea indispensable para proteger y defender los derechos de propiedad intelectual de Altice, del sitio o de los usuarios de Altice y (c) Actuando bajo circunstancias excepcionales para proteger la seguridad personal de los usuarios de Altice.
- f. **Recopilación de información:** Altice podrá, mediante la instalación de *cookies* (galleta informática), que pudieran ser propias o de terceros, en cualquier dispositivo utilizado (incluyendo los móviles), recolectar y almacenar datos estadísticos generales de la actividad del cliente o usuario visitante de la Página Web y/o la Aplicación, tales como nombre de su dominio, páginas de internet desde la cual nos visita, acciones realizadas al visitar nuestra página y duración de cada visita, esto con el propósito de que nuestros servidores le reconozcan y podamos ofrecerle una mejor experiencia de navegación. Dichas informaciones, pueden ser utilizadas además para personalizar las ofertas de servicios, comunicaciones y promociones dirigidas a nuestros clientes, teniendo en consideración sus preferencias.
- g. **Desactivación o eliminación de *cookies*.** El cliente o usuario podrá, en cualquier momento, ejercer su derecho de desactivación o eliminación de *cookies* de la Página Web por distintas vías. Debajo listamos algunos vínculos o links de los principales navegadores desde los cuales el cliente o usuario podrá acceder a la información necesaria para gestionar o eliminar las *cookies* desde su navegador, a saber:
  - Chrome
  - Explorer
  - Firefox
  - Safari

Adicionalmente, los usuarios pueden hacer uso de otras herramientas de terceros, disponibles *on line*, a través de las cuales puede detectar las *cookies* en cada sitio web que visita y gestionar su desactivación.

#### VIII. **Resolución:**

- 0. Altice unilateralmente podrá dejar de prestar los servicios ofrecidos por medio de la Página Web y/o la Aplicación Altice, bastando para ello la mera comunicación al cliente, en los siguientes supuestos: utilización de forma poco ética, ofensiva o

incorrecta de la Página Web y/o la Aplicación y, en general, en el supuesto de que el cliente incumpla cualesquiera de las obligaciones asumidas en virtud de las presentes condiciones de Uso.

1. Resuelto el servicio, Altice mantendrá durante quince (15) días calendario la información almacenada por o para el cliente en su servidor, transcurridos los cuales Altice procederá al borrado de los mismos sin que por este hecho pueda exigírsele responsabilidad alguna.

**IX. Comunicaciones:**

- Altice podrá dirigir al cliente sus comunicaciones bien por correo postal, correo electrónico o divulgación pública de las mismas por cualquier medio de difusión. De igual forma, el cliente podrá dirigir sus comunicaciones a Altice por medio de correo postal, dirigido al domicilio social de la compañía, o correo electrónico, dirigido al buzón de atención al cliente.

**X. Ley aplicable y resolución de conflictos:**

- Será de aplicación a las presentes Condiciones la legislación dominicana y las reglamentaciones del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). En caso de controversia acerca de la interpretación o ejecución de las mismas se resolverá ante los Tribunales de la República Dominicana.