

CONTRATO SERVICIOS MULTIPLES DE COMUNICACION



Núm. de Reservación		Solicitud Núm.		Fecha (DD/MMAA)		19	05	2021																			
Depuración realizada por		Creación <input checked="" type="checkbox"/>		Adición		Cancelación		Transferencia		Modificación		Portabilidad															
Tipo de Transacción		Cuenta Núm.		Teléfono Núm.																							
A. INFORMACION DEL CLIENTE																											
Nombre o razón social										Nombre comercial		RNC															
REGISTRO INMOBILIARIO												424000931															
Dirección																											
AV. ENRIQUE JIMENEZ MOYA, ESQ. INDEPENDENCIA, CENTRO DE LOS HEROES, SANTO DOMINGO																											
Teléfono (s)																											
809-533-1555																											
Fecha aniversario (mm/daa)																											
Cliente Existente?																											
Actividad comercial																											
Cantidad empleados																											
Cantidad sucursales																											
Tipo organización																											
Nacional																											
Multinacional																											
Grupo empresarial																											
Grupo empresarial																											
Otro																											
Página Web																											
JHONATTAN TORIBIO FRIAS																											
Representante autorizado																											
DOMINICANA																											
Cédula/Pasaporte																											
023-0160226-0																											
Sexo																											
M X F																											
Carga																											
Administrador General																											
Teléfono trabajo																											
809-533-1555																											
Otro																											
Responsible secundario																											
Nombre completo																											
Cédula/Pasaporte																											
Nombre completo																											
Cédula/Pasaporte																											
B. DIRECCIÓN DE LA INSTALACION																											
Calle		AV. ENRIQUE JIMENEZ MOYA		Núm.		SANTO DOMINGO		Manzana		KM		Edificio o plaza		Piso		Local											
Sector		CENTRO DE LOS HEROES		Ciudad		SANTO DOMINGO		Provincia		DISTRITO NACIONAL		Calle paralela		ESQUINA AV. INDEPENDENCIA													
Ubicación de referencia																											
AV. ENRIQUE JIMENEZ MOYA, ESQ. INDEPENDENCIA, CENTRO DE LOS HEROES, SANTO DOMINGO.																											
Facilidades técnicas																											
Cuenta existente																											
Cotización núm																											
Servicios Especiales VOZ																											
Servicio		Línea Alámbrica		Línea Inalámbrica		SIP Trunking		SIP Adicionales		SIP DID		DID		T1 Troncal		Hosted PBX (Central Virtual)		Otro:									
						<input checked="" type="checkbox"/>																					
Dirección SIP																											
Adicional																											
Observaciones:																											
Atributos del Plan																											
Descripción		Línea Alámbrica		1-200		1-800		T1 Troncal / PRI		SIP Trunking		DID		Otro:													
Cantidad minutos incluidos				0						5000																	
Aparato telefónico																											
Cantidad aparatos																											
Construcción de terminal																											
Renta Mensual RD\$				RD\$65.00						RD\$7,018.70																	
Costo de instalación RD\$										RD\$29,500.00																	
Piloto																											
Comentarios		SIP+Datos - 1MB, 5,000 Minutos - 24 Sesiones Renta RD\$7,018.70 / Servicio 1-200 Renta RD\$65.00 / Instalación de Servicios RD\$29,500.00 Impuestos incluidos																									
Servicios Especiales de Voz - Adicionales																											
Descripción		Lineas Pop		Hotline		Otro:																					
Renta Mensual RD\$																											
Costo de instalación RD\$																											
Servicios de Datos																											
Plan		ADSL Data		Datos premium plus		Otro:		Velocidad																			
Punto Principal								KBPS		MBPS		GBPS															
Renta Mensual US\$																											
Renta Mensual RD\$																											
Costo de instalación RD\$																											
Servicios de Internet																											
Teléfono		Internet Asimétrico		Internet Simétrico (1P)		Cable Modem		Otro:		Velocidad																	
Plan										KBPS		MBPS		GBPS													
Renta Mensual US\$																											
Renta Mensual RD\$				RD\$5,084.30								3,072		3,072													
Costo de instalación RD\$																											
Comentario		Business Net Premium (Simetrico +1P) 3.072/3.072 D/U Renta RD\$5,084.30 Impuestos incluidos																									
Servicios de Televisión por Cable																											
Plan		Max HD		Superior		Básico		Básico Zona Norte		Puerto Plata		Nagua		Juan Dolio		Bávaro		Romana/ Bayahibe		Hotels y Aparta-hotels		QAM Libre		Sto. Dgo. Fibra Óptica			
Renta Mensual RD\$																											
Costo de instalación RD\$																											
Cantidad Salidas adicionales																											
Renta mensual x cada salida RD\$																											
Costo Instalación en RD\$																											
Servicio de Televisión Satelital																											
Plan		Full HD		Básico HD		Otro:																					
Renta Mensual RD\$																											
Cantidad Salidas adicionales																											
Renta mensual x cada salida RD\$																											
Costo Instalación en RD\$																											
Servicios Empaquetados																											
Plan		Doble Play (Combo 2P)		Doble Play (combo 2P Inalambrico)		3P Inalambrico		3P Deportivo HD		Costo Instalación en RD\$																	
Renta Mensual RD\$																											
Paquetes Premium																											
Plan		Canales HD		Playboy HD		Digital Plus		HBO HD		Playboy		Adrenalina Sports Network - ASN		Fox +		MLB Extratraining HD		Mini MLB		Golden Premier		Private		Hot Pack		Venus	
Renta Mensual RD\$																											
Cant. Salidas adicionales																											
Renta mensual x salida RD\$																											
Comentarios:																											
Servicios Verticales y Valores agregados																											
Servicio		Cancelación Llamada en Espera		Candadito/ Código Autorización		Club LDI		Correo de Voz		Desvío de Llamadas		Bloqueo de 0 y 1		Llamada en Espera		Música en Espera		Líneas DID		Dirección IP Fija		Servicio Seguridad Básico		Servicio Seguridad Intermedio		Servicio Seguridad Avanzado	
Renta Mensual RD\$																											
Otro		Extensiones de línea																									
D. OFERTA																											
Descripción										Vigencia oferta																	
E. VIGENCIA MINIMA Y PENALIDADES																											
Vigencia		12 meses		Otra		Servicio		Básico cálculo penalidad - Monto subsidiado en RD\$		Firma de EL CLIENTE																	
		18 meses				Telefonía Fija																					
		24 meses				Internet Banda Ancha (Cable Modem)																					
		36 meses				Televisión (Cable)																					
F. SOBRE FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO																											
Nombre factura				Cuenta																							
Fecha de corte (mm/dd/aa)				Fecha estimada de pago (mm/dd/aa)																							
Envío de factura Digital?		<input checked="" type="checkbox"/>		Correo electrónico:																							
Envío de factura Física?				Enviar a dirección de instalación?																							
Otra dirección?				Cargo mensual en RD\$																							
Su primera factura refleja el monto de los cargos parciales por los servicios y paquetes seleccionados, la renta por adelantado y cualquier otro consumo adicional. El cargo parcial es un cargo correspondiente a la proporción de renta por el tiempo transcurrido entre el día de la instalación y la fecha																											
Forma de pago		Efectivo		Tarjeta de crédito		Con cargo automático a su tarjeta?		¿Pago a Tercero?																			
G. DATOS DEL VENDEDOR																											
H. COMENTARIOS																											
<p>Instalación SIP+Datos (Combo Premium plus) - Plan - 1MB, 5,000 Minutos - 24 Sesiones Renta RD\$7,018.70 Impuestos incluidos / Business Net Premium (Simetrico +1P) 3.072/3.072 D/U Renta RD\$5,084.30 Impuestos incluidos, Servicio 1-200 Renta RD\$65.00 Impuestos incluidos (Todos los rentas mensuales). Instalación de Servicios RD\$29,500.00 Impuestos incluidos</p> <p>El monto a ser pagado por EL CLIENTE por concepto de los Servicios, será facturado por ALTICE en dólares de los Estados Unidos y pagado por EL CLIENTE en pesos Dominicanos a la tasa de cambio publicada por el Banco Central al día del pago.</p> <p>ALTICE declara cumplir con lo convenido en el presente contrato, durante la vigencia del mismo, para proveerle sus servicios bajo los más altos estándares de calidad de la industria y acorde a la tecnología contratada. De presentarse interrupciones en el servicio con cargo a ALTICE, EL CLIENTE podría ser compensado, lo cual se reflejaría en su próxima factura. ALTICE le informará oportunamente en caso de que decida hacer uso de su derecho de modificar sus tarifas. Con la firma del presente contrato, EL CLIENTE declara haber provisto informaciones veraces, que el servicio solicitado es para su uso exclusivo y no con fines de reventa y que no alterará la instalación realizada por ALTICE, ni hará un uso inadecuado de los equipos y servicios de telecomunicaciones contratados. Los cambios de dirección, de titular o de los servicios y equipos contratados deberán ser solicitados previamente a ALTICE para su gestión. EL CLIENTE se compromete al pago oportuno de sus servicios y reconoce que la demora en el pago genera cargos de reconexión RD\$295.00 no mayor a un monto de RD\$7,375.00 impuestos incluidos y moras 4.50% + impuestos, así como gestiones de cobros por parte de la empresa o por vía legal. Suspensión y cancelación del contrato. EL CLIENTE tienen derecho solicitar la suspensión de su servicio por hasta 3 meses consecutivos dentro de un mismo año, para lo cual debe estar al día con sus compromisos contractuales y pagar los costos de mantenimiento correspondientes a su plan. El Contrato puede ser cancelado por cualquiera de las partes ante incumplimiento de la otra parte. En caso de EL CLIENTE solicitar la terminación antes de finalizar el periodo mínimo de vigencia convenido, este tendrá que devolver los equipos de servicios de Cable e Internet fijo, pagar el balance pendiente por rentas y consumos, las penalidades correspondientes a los subsidios otorgados, así como las cuotas de financiamiento que puedan quedar pendientes al momento de hacerse efectiva la cancelación. Al procesarse la cancelación, ALTICE devolverá las sumas que fueran pagadas por EL CLIENTE por concepto de depósito. Tarifas con impuestos incluidos.</p> <p>Servicio al Cliente: (Individual) 809-859-6555 / 1-809-200-8755 (desde el interior sin cargos). Negocios: 809-859-1600 / 1-809-200-1600 (desde el interior sin cargos).</p>																											



CONTRATO SERVICIOS MULTIPLES DE COMUNICACIÓN NEGOCIOS

LAS PARTES: EL CLIENTE, quien suscribe, cuyas generales aparecen en la carátula del presente contrato; y **ALTICE DOMINICANA, S. A.**, (en lo adelante "ALTICE") organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social y establecimiento principal en la Ave. Nuñez de Cáceres Núm.8, sector Bella Vista de esta ciudad de Santo Domingo, República Dominicana, reconocen y declaran formal e irrevocablemente que los servicios de telecomunicaciones contratados están sujetos a las reglas, términos y condiciones siguientes:

1. SERVICIOS:

ALTICE ha recibido y aceptado una solicitud suscrita por EL CLIENTE, la cual se incorpora como parte integral del presente Contrato y conviene en prestar los servicios de telecomunicaciones que en la misma se indican.

Internet Simétrico: Dirigido a empresas que demandan igual ancho de banda para subir y bajar información a la nube de internet, y facilitar el contacto con suplidores internacionales asociados. Permite incrementar y garantizar el acceso a Internet de los usuarios de tu empresa de forma segura y confiable.

Circuito Dedicado: El servicio de Líneas Dedicadas permite crear su red privada de Datos, conectando sus oficinas, local e internacionalmente. Esta solución es apropiada para empresas que necesitan intercambiar data entre sus localidades, también para aquellas empresas que poseen alto tráfico de voz entre sus oficinas.

El Data Center de Altice: Es una instalación que provee los más altos niveles de servicios de administración de redes, con los valores agregados de integración para todas sus soluciones.

- 1.1 **Informaciones Crediticias:** EL CLIENTE autoriza expresa y formalmente a ALTICE a suministrar a centros de información crediticia los datos patrimoniales y extra-patrimoniales necesarios a los fines de evaluación de crédito por parte de otras informaciones suscriptoras de dichos centros de información, reconociendo y garantizando que la revelación de dichos datos por parte ALTICE y por los centros de información crediticia y sus respectivos empleados, funcionarios o accionistas no conllevará violación de secreto profesional a los efectos del artículo 377 del código penal, ni generará responsabilidad civil bajo los artículos 1382 y siguientes del Código Civil vigente ni bajo ningún otro texto legal, al tiempo de renunciar expresa y formalmente al ejercicio de cualesquiera acciones y demandas por dicha causa o por causa de suministro de información inexacta u otro servicio similar. De la misma manera, EL CLIENTE autoriza a ALTICE a proceder a reportar a los burós crediticios que entienda pertinente, sobre 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.
- 1.2 **Futuros requerimientos:** Si en el futuro EL CLIENTE requiere traslados, adiciones, cambios o nuevos servicios, deberá solicitarlo y, de ser aprobado por ALTICE, serán establecidos por otro Contrato similar a éste o, a opción de ALTICE, por simple carta Adenda que se anexará a este contrato con las condiciones aplicables.
- 1.3 **Sobre el Uso aceptado y traspaso del servicio:** Los servicios de telecomunicaciones contratados serán para el uso exclusivo de EL CLIENTE, por lo que no podrá venderlos o dedicarlos a otros fines distintos a los acordados en el presente Contrato. Los servicios serán transmisibles, con autorización expresa y por escrito de ALTICE y siempre que no exista balance pendiente de pago por parte de EL CLIENTE. En caso de cambio del titular, EL CLIENTE será responsable de manera solidaria junto al nuevo titular, de las sumas pendientes de pago al momento de entrar en vigencia dicho cambio. EL CLIENTE posee un deber de vigilancia sobre el uso de los servicios contratados y, por tanto, asume la responsabilidad sobre cualquier cargo o consumo que pueda generar el servicio ya sea por uso propio o de terceras personas, aun cuando no haya sido autorizado por EL CLIENTE. Asimismo, EL CLIENTE será responsable del mal uso que se les dé a los servicios objeto de este Contrato.
- 1.4 **Integración del servicio.-** Las partes acuerdan y establecen un plazo de Siete (7) días laborables, contado a partir de la fecha de instalación de las facilidades contratadas para integrar el servicio a dichas facilidades, quedando entendido que la facturación correspondiente se iniciará desde el momento mismo en que el servicio quede integrado, o a partir de vencimiento del plazo antes indicado (esté o no integrado el servicio). 1.6.1 El CLIENTE tiene la opción de contratar el servicio de integración a ALTICE, en cuyo caso ésta otorgará a EL CLIENTE una garantía por dicho servicio de treinta (30) días calendario, contado a partir de efectuada la integración. ALTICE no será responsable por integraciones realizadas por terceros no contratados por ALTICE ni por el desempeño del servicio de telecomunicaciones contratado en este tipo de casos, quedando a cuenta y responsabilidad de EL CLIENTE asumir los costos de adecuación del servicio.
- 1.5 **Velocidad de Internet fijo.** 1.5.1 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. 1.5.2 **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. 1.5.3 **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. 1.5.5 **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. 1.5.6 **Uso Aceptable de Internet.** EL CLIENTE se compromete a hacer un uso adecuado de la red, sin hacer uso del servicio de internet para actos prohibidos por las leyes, la moral y buenas costumbres o que de cualquier forma interfieran con el buen desenvolvimiento del servicio prestado por ALTICE a sus clientes. En este sentido, ALTICE se reserva el derecho de desconectar inmediatamente el servicio objeto del presente acuerdo, al comprobar que el mismo está siendo utilizado por EL CLIENTE para fines prohibidos por la legislación vigente o el presente contrato. 1.5.6 Consulta de Políticas de Uso Aceptable de Internet. EL CLIENTE, mediante la firma del presente contrato acepta la política de uso aceptable de Internet de ALTICE la cual detalla las prohibiciones descritas en el art. 1.3 precedente. Visitar www.altice.com.do para obtener más información acerca del uso aceptable, lineamientos, actos prohibidos por ALTICE a los usuarios del servicio de Internet.
- 1.6 **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 producto(s) que se mantengan. **6.1 TriplePlay Sin Vigencia:** aplica para los planes TriplePlay o combinaciones de dos (2) productos del hogar, contratados bajo la modalidad de pago automático de los cargos que se generen por los servicios consumidos, para lo cual EL CLIENTE registrará una tarjeta de crédito o débito a su nombre. EL CLIENTE tiene la obligación de mantener la tarjeta registrada en condiciones hábiles para realizar el cargo de su factura, lo cual puede realizar mediante los canales de información disponibles, para tener el beneficio de exoneración de los cargos por terminación anticipada. En caso de ALTICE no poder acreditar el balance pendiente, se generará el cargo por mora aplicable conforme el art. 2.1 precedente. La desafiliación del cargo automático tiene que efectuarse de manera presencial, y al igual que la desconexión por falta de pago, supone para EL CLIENTE la pérdida del beneficio de exoneración de penalidad, quien pasará a comportarse como un cliente con vigencia, aplicándole entonces el cargo correspondiente por penalidad por terminación anticipada, conforme los términos del art. 4 del presente contrato. La terminación del contrato por cualquier causa, obliga a EL CLIENTE a la devolución de los equipos según se establece en el art. 9.3 del presente contrato. **6.2 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. **6.3 Combinaciones Inalámbricas: 2P Wireless** (Cable Satelital e Internet móvil) y **3P Wireless** (Voz sobre IP, Cable Satelital e Internet móvil) planes exclusivos para uso residencial. El servicio de Voz sobre IP sólo estará disponible en red 4G LTE. **6.3.1 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.
- 1.7 **Servicio IPTV o Televisión sobre Protocolo de Internet.** Este servicio requiere de la provisión de ciertos equipos especiales para establecer la comunicación entre las premisas de ambas partes. EL CLIENTE reconoce y acepta que ALTICE le ha informado los siguientes requerimientos para el funcionamiento del servicio: (i) ALTICE facilitará a EL CLIENTE el primer Switch de Gestión, en calidad de alquilado; (ii) de requerirse la instalación de switches adicionales, estos serán provistos por ALTICE sujeto a un costo asociado que será comunicado a EL CLIENTE para su autorización; (iii) EL CLIENTE deberá proveer una caja IPTV o un televisor inteligente (a partir de la categoría Smart) con entrada IP y que pueda visualizar el estándar ATSC (Comité de Sistemas de Televisión Avanzada); y (iv) los planes IPTV incluyen un servicio de datos con una velocidad simétrica de 600MBPS/600MBPS provisto por Altice a la tarifa vigente.
- 1.8 **Servicio Cable Satelital.** El costo de instalación del servicio está sujeto a variación dependiendo de la complejidad técnica requerida para dicha instalación, el mismo será comunicado previamente a EL CLIENTE para su aceptación. Para la instalación de este servicio inalámbrico es necesario que haya una línea de vista (alcance visual) adecuada entre la antena emisora y receptora, así como un punto de apoyo (lugar fijo sobre el que descansa la parábola para recibir la señal) que deberá ser provisto por EL CLIENTE. 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 a pagado al momento de contratación, dejando sin efecto el contrato que les unía respecto del servicio no instalado.
- 1.9 **Hosted IP Voice (Central Telefónica en la nube Altice).** Al contratar este servicio, EL CLIENTE reconoce y acepta cumplir con las siguientes obligaciones: (i) Proveer el cableado estructurado categoría 5 (CAT 5) o categoría 6 (CAT 6) o superior, los Switches PoE, un sistema de protección de tierra, un sistema de energía de respaldo (UPS/Inversor), rack o gabinete sobre el cual se instalarán los equipos. En caso de que uno o varios de estos materiales, equipos o sistemas sean provistos o instalados por ALTICE, aplicarán cargos adicionales, y (ii) Adecuar las condiciones para la instalación de los equipos conforme los lineamientos definidos por el Departamento de Aprovechamiento Técnico de ALTICE.
- 1.10 **Servicio Portal ALTICE Business One:** Portal de Autogestión es una aplicación web a través de la cual EL CLIENTE se conectará desde un navegador, con conexión a Internet segura, desde donde podrá administrar su plan de negocio a fin de gestionar sus necesidades de comunicación. EL CLIENTE podrá realizar ciertas transacciones en tiempo real: compra de minutos o paquetes de internet adicionales, transferencias de minutos o megabytes dentro del grupo Flotilla, adición / eliminación de servicios, abrir y cerrar líneas, colocar líneas como controladas o no controladas, otorgar o retirar acceso de Larga Distancia y Roaming para cada una de sus líneas, colocar teléfonos en Lista Negra o Lista Blanca, configuración de horarios de uso de los minutos, internet de la flota, visualización de minutos consumidos, pendientes de asignar y fecha de caducidad de los mismos, suspensión de líneas por robo o pérdida, vista de su factura, creación de grupos, generación de reportes y otras

CONTRATO SERVICIOS MULTIPLES DE COMUNICACIÓN NEGOCIOS

funcionalidades que pueda incluirle **ALTICE.1.10.1** Las partes acuerdan que los términos y condiciones de este servicio, se encuentran en el **Anexo A**, "Guía Rápida de Usuario", parte integral del presente contrato, mismo que será adjuntado al momento de la firma y que **EL CLIENTE** declara conocer y estar de acuerdo con los términos incluidos en este documento. **1.10.2 EL CLIENTE** reconoce que es responsable del pago de toda transacción facturable que realice en su cuenta a través del o de los usuarios que éste tenga registrados en el Portal de Autogestión.

2. CONDICIONES ECONOMICAS.

- 2.1 **EL CLIENTE** se compromete a pagar los precios de instalación y de renta mensual consignados en la solicitud, de conformidad con el sistema de cobro establecido por ALTICE y en las oficinas de ALTICE o en los lugares previamente designados, a través de un medio de pago de aceptación nacional.
- 2.2 **Depósito.** Al momento de la suscripción del Contrato, **EL CLIENTE** pudo haber realizado el pago de un depósito para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones. El depósito entregado a ALTICE será devuelto a **EL CLIENTE**, dentro de (15) días luego de la cancelación del Contrato y no genera ningún tipo de interés ni fidepuntos. Si **EL CLIENTE** tiene deudas, ALTICE podrá deducir del depósito el monto de la deuda contraída, quedando el remanente, si lo hubiere, a disposición de **EL CLIENTE**.
- 2.3 **Pago por adelantado:** *Todos los cargos fijos por servicios serán pagaderos mensualmente por adelantado.*
- 2.4 **CONSECUENCIAS DE RETRASOS 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 RD\$295.00 impuestos incluidos 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, se aplicarán cargos administrativos, en base a la tarifa establecida por el banco correspondiente.
- 2.5 **Tributos:** Adicionalmente, **EL CLIENTE** se compromete a pagar todos los tributos (tasas, impuestos, contribuciones, etc.) aplicables al servicio o equipos recibidos durante toda la vigencia de este Contrato
- 2.6 **Suspensión del servicio.** **2.6.1 Suspensión por falta de pago.** En caso de **EL CLIENTE** no pagase la factura del servicio a más tardar dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha límite de pago que figura en la misma, ALTICE suspenderá el servicio. Para reactivarlo deberá realizar el pago de los montos pendientes y del cargo aplicable por reconexión, el cual será reflejado en su próxima facturación. Una vez vencido un plazo adicional de treinta (30) días de suspensión sin haberse realizado los pagos, ALTICE tendrá derecho a cancelar la línea o servicio, sin renuncia al cobro de lo adeudado. **2.6.2 Suspensión temporal.** **EL CLIENTE** puede solicitar a ALTICE, una vez por año y mediante comunicación escrita, la suspensión temporal del servicio por un período que no sea menor a un (1) mes ni superior a tres (3) meses, en los siguientes casos: (a) la suspensión temporal del servicio por un período que no sea menor a un (1) mes ni superior a tres (3) meses, (b) deberá estar al día con el pago de sus facturas, en caso de tener un financiamiento deberá pagar por adelantado las cuotas correspondientes al tiempo de la suspensión y (c) sujeto al pago del cargo por suspensión temporal definido por ALTICE. La suspensión del servicio extiende la vigencia del contrato por la cantidad de meses que permanezca en suspensión. .

3. TARIFAS Y FACTURACIÓN.

- 3.1 Los precios por servicios, cargos de reconexión, moras e intereses establecidos por ALTICE se rigen por libertad tarifaria, según Art. 39 Ley 153-98, pudiendo los mismos ser modificados en cualquier momento previa comunicación a **EL CLIENTE** por cualquier vía disponible.
- 3.2 **Modificaciones tarifarias:** **ALTICE podrá modificar la renta mensual convenida con EL CLIENTE, para lo cual la prestadora se compromete a informar con por lo menos treinta (30) días de anticipación.**
- 3.3 **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 RD\$128.00 impuestos incluidos. La fecha de corte del primer estado de cuenta o factura será libremente fijada por ALTICE, y aplicará a los subsiguientes periodos, sin perjuicio de eventuales cambios efectuados por cualquiera de las partes. La no recepción o el retraso en la recepción de la factura, no exime a **EL CLIENTE** de su obligación de pago frente ALTICE.
- 3.4 **Renta Parcial:-** Una vez contratado el servicio, **EL CLIENTE** se compromete a pagar en favor de ALTICE un cargo (renta) parcial correspondientes a su consumo durante los días transcurridos entre la activación del servicio y la fecha de corte establecida, el cual se verá reflejado en la primera factura que genere el servicio contratado.
- 3.5 **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. **3.5.1 EL CLIENTE otorga su consentimiento para que en cualquier momento ALTICE realice cargos directos a su tarjeta de crédito para el cobro de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, EL CLIENTE acepta pagar cualquier deuda que tenga pendiente con ALTICE por concepto de otros servicios de comunicaciones o de cualquier otra naturaleza, rendidos y no pagados, bajo cualquier otra relación con ALTICE.** **3.5.2** En caso de que **EL CLIENTE** decida unilateralmente realizar un pago por adelantado de su servicio, ALTICE se reserva el derecho a suspender el servicio (aún antes de la fecha de corte) si el consumo realizado excede el monto pagado con anterioridad.
- 3.6 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.
- 3.7 **Tanto los pagos mensuales, semestrales como los anuales, por concepto del servicio convenido serán exigibles y pagaderos a partir de la fecha de la firma del presente contrato. En principio dichos pagos no serán reembolsables salvo los casos previstos más adelante. Sin embargo, en ningún caso los impuestos, tasas, contribuciones, descuentos y demás tributos que resultaren aplicables, serán reembolsables. 3.7.1. En los casos de contratos semestrales o anuales EL CLIENTE se compromete a pagar antes de la fecha de vencimiento. En caso de no recibir el pago por concepto del servicio por parte de EL CLIENTE antes de la fecha de vencimiento, ALTICE tendrá la facultad de suspenderlo a menos que EL CLIENTE efectúe el pago antes de la cancelación, en este caso el servicio se renovará automáticamente. En caso de EL CLIENTE no aplique el pago antes de la cancelación, el presente contrato se cancelará automáticamente.**

4. RECLAMACIONES:

- 4.1 **EL CLIENTE** puede realizar reclamaciones en nuestras oficinas comerciales, vía telefónica o por escrito a través de Servicio al Cliente, debiendo proveer a ALTICE información del número de su servicio o RNC y además la cédula de identidad de representante autorizado para reclamar, quien deberá describir la situación de inconformidad, motivo de la reclamación, fecha y monto reclamado si lo hubiere.
- 4.2 **EL CLIENTE** tiene un plazo máximo y único de noventa (90) días 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.
- 4.3 En caso de reclamaciones respecto a pagos no aplicados, **EL CLIENTE** es responsable de facilitar a ALTICE el comprobante de pago.

5. EQUIPOS.

- 5.1 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.
- 5.2 **EL CLIENTE** conservará la guarda de los equipos, por lo que **EL CLIENTE** asume toda responsabilidad con respecto a los riesgos de acontecimientos fortuitos y de fuerza mayor, así como la responsabilidad del cuidado, mantenimiento básico y buen manejo de los equipos, respondiendo por cualquier daño, negligencia, pérdida total o parcial, robo y cualquier otro riesgo.
- 5.3 **Obligación de devolución.** En caso de terminación de presente contrato, indistintamente de la causa, es obligación de **EL CLIENTE** devolver dichos equipos en las mismas condiciones en las que le fue entregada, de lo contrario, deberá de pagar los cargos correspondientes (penalidad) según el modelo del equipo descrito en el Anexo B del presente contrato.
- 5.4 **Para el caso de Servicios de Circuitos de Líneas T1-Troncal y Servicios de Enlaces Virtuales (Sip Trunking):-** **EL CLIENTE** deberá disponer de los equipos requeridos para el acceso al servicio desde su premisa, los cuales deberán responder a las especificaciones mínimas provistas por ALTICE. No obstante lo antes consignado, LAS PARTES acuerdan que, salvo prueba escrita en contrario, todos los equipos, instrumentos, líneas o accesorios instalados por ALTICE para proveer los servicios contratados, son propiedad exclusiva de ALTICE y deben entregarse en todos los casos de terminación de este contrato o que proceda un "Quítese". Si el local de instalación de los equipos no pertenece a **EL CLIENTE**, éste debe notificar al propietario del inmueble que ALTICE es la única propietaria de los equipos descritos en este Contrato. Si el local pertenece a **EL CLIENTE**, éste debe notificar a sus acreedores, para su exclusión como prenda común de ellos. LAS PARTES acuerdan que en caso de fenómenos atmosféricos, descargas eléctricas, alto voltaje, corto circuito, **EL CLIENTE** declara ser el único responsable por los daños causados a los Equipos, facilidades, circuitos y a su Tarjeta de T1, quedando ALTICE descargada de cualquier responsabilidad frente a **EL CLIENTE**, ya sea por arreglo o reposición de los mismos.
- 5.5 **Suministro Energía:** **EL CLIENTE** es responsable, de conformidad con las normas establecidas por ALTICE del suministro de energía constante y confiable para las unidades y equipos de ALTICE a ser usados en los diferentes locales y agencias.

6. SERVICIOS OPCIONALES.

- 6.1 **ALTICE** desplegará los esfuerzos necesarios para asegurar que las facilidades necesarias para brindar los servicios, circuitos de líneas T1-Troncal y los enlaces virtuales (Sip Trunking) brinden un servicio satisfactorio.
- 6.2 **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 del 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 B** 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 B**.

CONTRATO SERVICIOS MULTIPLES DE COMUNICACIÓN NEGOCIOS

7. PORTABILIDAD NUMÉRICA

7.1 **ALTICE** reconoce el derecho de EL CLIENTE a solicitar cambio de prestador conservando el (o los) número(s) que le haya(n) sido asignado(s). Por su parte, EL CLIENTE reconoce que previamente a solicitar cambio de prestador conservando el (los) número(s) asignado(s) en libre ejercicio de su derecho de portabilidad numérica, deberá cumplir todas las obligaciones de este contrato (pago de servicios consumidos, rentas aplicables, etc.), y que el éxito o fracaso de tal solicitud, no afectará el cumplimiento de los compromisos que el cliente haya contraído hacia ALTICE, muy especialmente el cumplimiento de su obligación de pago de penalidad, de haberla, devolución de los equipos arrendados o cualquier otra obligación asumida durante su relación contractual. De igual manera, para el caso eventual de que, a los fines de habilitar el servicio de qué trata este contrato, ALTICE hubiese realizado inversiones por concepto de subsidio de construcción de facilidades u otros gastos relacionados al proceso de adecuación de planta, incluyendo, a título explicativo, mas no limitativo, el pago de materiales adquiridos, pago a contratistas, entre otros; EL CLIENTE reconoce que previamente a solicitar cambio de prestador conservando el (los) número(s) asignado(s) en libre ejercicio de su derecho de portabilidad numérica, deberá pagar la totalidad de la inversión realizada por ALTICE por concepto de tal subsidio. 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.

8. OFERTAS ESPECIALES y DESCUENTOS.

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. Ante la cancelación de alguno de los productos relacionados a una oferta o combinación de planes, sea por decisión de EL CLIENTE o por imposibilidad técnica de ALTICE, se dejarán de aplicar los descuentos y beneficios otorgados, y aplicarán las tarifas regulares vigentes del o los producto(s) que se mantengan activos

Descuentos. Si durante la vigencia del presente Contrato ALTICE otorgara un descuento al CLIENTE en la renta mensual, una vez terminado el período mínimo de vigencia establecido, EL CLIENTE tendrá un plazo de treinta (30) días para optar por continuar el contrato de servicio sin descuento aplicado ni sujeción a ningún plazo de permanencia y en consecuencia sin penalidad por terminación. En este caso ALTICE dejará de aplicar el beneficio de descuento en la renta mensual indicado más arriba y facturará la renta del servicio al precio regular. Si el cliente decide continuar el contrato de servicio recibiendo el mismo descuento, se renovará el contrato sujeto a un nuevo plazo de vigencia acordado entre las partes y a las penalidades aplicables. Transcurridos los treinta (30) días de gracia indicados anteriormente, sin que EL CLIENTE haya comunicado a ALTICE su decisión de no continuar sujeto a un nuevo plazo de permanencia, este contrato se prorrogará por un plazo de igual duración al indicado más abajo. ALTICE, mantendrá el descuento indicado anteriormente en la renta mensual.

9. DURACIÓN DEL CONTRATO Y PENALIDADES.

9.1 El presente contrato es de duración indeterminada.

9.2 Sin embargo, en los casos en que el servicio contratado conlleve subsidio de equipos o descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes, EL CLIENTE se compromete a permanecer con sus servicios activos por un período mínimo conforme se describe en la carátula de este contrato (ver Vigencia Mínima y Penalidades, Subsidio), salvo ofertas especiales sujetas a plazos mínimos distintos convenidos en documentos adicionales. EL CLIENTE, luego de haber contratado un plan, no puede realizar cambio de plan a uno menor al ya convenido antes de los tres (3) meses de haber suscrito el servicio.

9.3 La terminación contractual con duración mínima no agotada, solo será efectiva luego de que EL CLIENTE pague las PENALIDADES pendientes al momento de la solicitud.

9.4 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, 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. Si al finalizar este período ninguna de las partes hubiese ejercido el derecho de poner término al mismo, el presente Contrato se prorrogará por igual período de tiempo hasta que cualquiera de las partes contratantes avise por escrito y con el debido acuse a la otra parte, su deseo de ponerle término al contrato con por lo menos treinta (30) días de anticipación. Esta prórroga se verificará bajo las mismas cláusulas, condiciones y estipulaciones establecidas en el presente Contrato.

9.5 **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 inmorales del servicio; (b) falsedad en los datos o documentos provistos para esta contratación; (c) alteración, modificación o reparación no autorizada de los elementos que conforman la instalación, incluidos los equipos provistos para la prestación del servicio; (d) 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); (e) sometimiento penal; (f) cesión, arrendamiento o transferencia de derechos o equipos del presente contrato, con o sin ánimos de lucro, sin la autorización escrita de ALTICE; (g) fallecimiento; (h) uso de la Tarjeta SIM en una terminal distinta a la provista por ALTICE, y (i) 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.

9.6 **Obligación de saldo total.** EL CLIENTE reconoce que ni las penalidades antes consignadas, ni ninguna otra de las cláusulas de este Contrato le exoneran de cumplir con su obligación de saldo total de su deuda a la fecha de una eventual suspensión o terminación a requerimiento suyo o de ALTICE.

9.7 **Cancelación de servicios.** En los casos en que EL CLIENTE desee cancelar su contrato de servicios, deberá enviar una comunicación escrita a ALTICE por lo menos treinta (30) días de anticipación, para tales fines pagando cualquier penalidad aplicable.

10. RESPONSABILIDAD POR INTERRUPCIONES.

10.1 ALTICE no responderá frente a EL CLIENTE, por avería de los servicios, circuitos o capacidades provistos por este Contrato que se deban a fuerza mayor, a hechos imputables a EL CLIENTE o a terceros. En los casos en que proceda, la responsabilidad de ALTICE quedará siempre limitada a un crédito calculado conforme a lo dispuesto por el Reglamento General de Servicio Telefónico vigente, quedando entendido que serán acreditables las interrupciones de duración superior a un día, salvo que fueren recurrentes dentro de un mismo mes. Por otro lado, si la avería es debida a hechos de terceros, sólo procederá el crédito a partir de su quinto día.

10.2 **Obligación de Medios.** ALTICE desplegará los mejores esfuerzos razonables para asegurar a EL CLIENTE un servicio óptimo y satisfactorio, respondiendo por pérdidas o perjuicios sufridos por EL CLIENTE en razón de la interrupción del servicio, mal funcionamiento, atrasos en la transmisión u otros.

10.3 ALTICE no se responsabiliza ni controla la clase, calidad, exactitud o veracidad de la información que EL CLIENTE pueda obtener o transmitir en los *Homepages, Web Hosting, Dominios Virtuales y Servidores Físicos* de la red del Internet. Asimismo ALTICE no se responsabiliza por los cargos generados por los sitios de Internet que realicen de manera automática llamadas de Larga Distancia Internacional, por lo que EL CLIENTE se responsabiliza por cualquier cargo que pueda generarse al visitar los lugares cibernéticos antes mencionados, exonerando a ALTICE de toda responsabilidad en ocasión del uso del servicio mencionado.

10.4 **Procedimientos reparación averías para Servicios de Circuitos de Líneas T1-Troncal y Servicios de Enlaces Virtuales (Sip Trunking):** ALTICE reparará las averías bajo las siguientes condiciones: **a)** Deben ser reportadas de forma oral, confirmada mediante notificación escrita, al Departamento de Servicio al Cliente: (809) 859-1600 /desde el interior, sin cargos al 1-809-200-1600 y al CUSTOMER NETWORK OPERATION CENTER (CNO), Teléfono: (809) 859-4444 opción 2, ubicado en la avenida Núñez de Cáceres núm. 8, Bella Vista, Distrito Nacional; **b)** Las partes podrán establecer mediante acuerdo aparte plazos especiales para la gestión y solución de averías **c)** En ningún caso aplicarán créditos por averías imputables a EL CLIENTE o a su negligencia; **d)** Los costos de la reparación quedarán a cargo de EL CLIENTE, cuando la misma obedezca a descuidos, negligencias y mal uso, de los servicios, circuitos o capacidades, por parte de EL CLIENTE sus representantes y contratistas, así como por hechos de terceros o fuerza mayor.

10.5 **Garantía de equipos:** ALTICE transfiere a EL CLIENTE la garantía del fabricante de los equipos suministrados directamente, en caso de que así aplique (*Gateways, dispositivos ATA, Router, Switch, teléfono IP, entre otros*). Así mismo, ALTICE no se responsabiliza ni ofrece garantía a los equipos comprados a terceros o compañías externas, ni siquiera en aquellos casos en dichas compañías o terceros hayan sido recomendados por ALTICE. EL CLIENTE reconoce que los filtros, micro filtros y cordones de líneas no tienen garantía.

11. PROHIBICIONES.

11.1 EL CLIENTE se compromete a no dar, a los servicios objeto de este contrato, un uso distinto al especificado en el mismo. Asimismo, EL CLIENTE se compromete a no conectar los servicios provistos, bajo ninguna circunstancia, a la red pública o a cualquier otra red de servicios de comunicaciones o de servicios telefónicos de ésta o de cualquier otra compañía o particular, ni podrá realizar adiciones o conexiones a los equipos que sean provistos por ALTICE, sin autorización escrita de esta última. La violación a este artículo constituirá fraude contra ALTICE.

11.2 EL CLIENTE, reconoce que le está prohibido (i) comercializar redistribución de tráfico de voz, Internet; u otro servicio, capacidad o facilidad aquí contratados; (ii) usar este contrato con fines de pornografía, casinos virtuales, piratería de softwares; tráfico de "Bypass"; (iii) revelar la existencia y condiciones de este Contrato, a terceras personas o entidades y (iv) trasladar, adicionar, modificar la instalación o la programación de los equipos objeto de este Contrato sin la previa autorización escrita de ALTICE. La inobservancia de esta cláusula será una causa de terminación inmediata del presente Contrato, sin que esta acción comprometa en modo alguno la responsabilidad civil o penal de ALTICE.

11.3 **Servicios de Circuitos de Líneas T1-Troncal y Servicios de Enlaces Virtuales (Sip Trunking).** Si las facilidades provistas bajo este contrato implicaren servicios internacionales, las mismas serán únicamente para el propósito del tipo designado como *Business Services (IBS- Servicios Internacionales de Negocios)*. Estos no pueden ser usados para propósitos contrarios a las leyes dominicanas o las políticas internas de ALTICE. EL CLIENTE se compromete a no conectar los servicios provistos bajo ninguna circunstancia a la red pública o a cualquier otra red de servicios de comunicaciones o de servicios telefónicos de ésta o de cualquier otra compañía o particular, ni podrá realizar adiciones o conexiones a los equipos que sean provistos por ALTICE, sin autorización de esta última. La violación a este artículo constituirá fraude contra ALTICE.

11.4 **Verificaciones e Inspecciones.** ALTICE podrá verificar en cualquier momento, con o sin oficiales públicos, y sin previa notificación durante la vigencia del contrato, que los servicios sean usados para los fines contratados. Los representantes o empleados autorizados de ALTICE tendrán derecho de solicitar acceso a los lugares en que el

CONTRATO SERVICIOS MULTIPLES DE COMUNICACIÓN NEGOCIOS

equipo estuviere prestando servicios, en cualquier momento que estime oportuno a los fines de instalar, reparar, inspeccionar o retirar total o parcialmente el mismo; así como para ofrecer el servicio de mantenimiento cuando las reparaciones se deban al desgaste natural o a los desperfectos ocasionados por el uso natural del aparato. EL CLIENTE no se opondrá a las inspecciones y asumirá los gastos de mantenimiento, reparación o recuperación del equipo, por desperfectos o deterioros parciales o totales, que se produzcan en el mismo por el uso imprudente, negligente o malicioso de éste.

12. FRAUDES: 12.1 Responsabilidad y Prevención. EL CLIENTE reconoce que el eventual uso de su parte de una central telefónica privada (PBX), tipo IP, TDM, o cualquier otro equipo que sea interconectado con el equipo que ALTICE instala para entregar un servicio troncal, bien sea de código abierto o no, es susceptible a que terceras personas realicen fraudes de llamadas o ataques de seguridad, cuya entera y total responsabilidad deberá ser asumida por EL CLIENTE frente a ALTICE. A los fines de evitar tales situaciones, EL CLIENTE se compromete a tomar las medidas de precaución, prevención y seguridad que sean necesarias para evitar el uso no autorizado del servicio contratado a ALTICE.

13. CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

13.1 EL CLIENTE es responsable y por lo tanto, se obliga a proteger todos los equipos que estén conectados a la red de ALTICE contra robos, pérdida, incendios, altas temperaturas, daños ocasionados por irregularidades o fallos en el suministro de la energía eléctrica, altos y bajos voltajes, actos de terceros conforme se describen en el artículo 12 que antecede, así como cuales quiera acciones u omisiones que atenten contra el correcto funcionamiento del servicio provisto por ALTICE. Por consiguiente, EL CLIENTE exime y libera absolutamente de toda responsabilidad a ALTICE, sus accionistas, empleados, cesionarios, afiliadas, etc. por cualquier daño o perjuicio presente o futuro que sufiere como consecuencia de una falta de su parte a las obligaciones descritas en el presente artículo.

13.2 EL CLIENTE declara aceptar por anticipado como válidas en la ejecución del presente contrato, las programaciones establecidas por ALTICE, entendiéndose que es de la exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE tomar todas las medidas de precaución a fin de evitar que menores de edad, o personas no aptas por otra condición, presencien portales y páginas de Internet, programas o canales destinados a cualquier tipo de programación no apta para los mismos, muy especialmente en los horarios destinados o previstos en las leyes, así como en los casos en donde se especifique que dicha programación no es apta para menores o es exclusiva para público adulto.

14. OTRAS PREVISIONES.

14.1 **Preaviso sobre cambios:** Salvo las excepciones establecidas en el presente contrato, EL CLIENTE reconoce y acepta que ALTICE podrá realizar cambios a las tarifas, fechas de corte de facturas, planes de servicios u otros aspectos del contrato serán efectivos treinta (30) días después de su preaviso a EL CLIENTE.

14.2 **Independencia.** Las partes contratantes son entidades independientes, y este Contrato de ninguna manera debe ser interpretado como "joint venture", relación de empleado-empleador o de franquiciado-franquiciante, ni como mandato.

14.3 **Elección de Domicilio:** ALTICE y EL CLIENTE eligen domicilio en lugares descritos al inicio de este acto.

14.4 **Solución Conflictos:** Las partes consienten en sujetarse a las previsiones del Reglamento General de Solución de Controversias.

14.5 **Derecho común:** Para lo no previsto, las partes se sujetarán a: i) Ley 153-98; ii) Reglamentos INDOTEL y iii) Derecho común aplicable.

En la ciudad de Santo Domingo, a los diez y nueve (19) días del mes de mayo del año 2021.

Aceptado conforme por EL CLIENTE:

Nombre: _____ ✓

Firma: _____ ✓

Cédula/Pasaporte Núm.: _____ ✓

Por ALTICE DOMINICANA, S. A. (ALTICE):

Nombre: Gilberto del Orbe

Firma: _____

**ANEXO A - CONTRATO SERVICIOS ALTICE NEGOCIOS
PORTAL ALTICE BUSINESS ONE: "GUIA RÁPIDA DE USUARIO"**

I. Descripción de Funcionalidades del Portal ALTICE BUSINESS ONE:

El Portal de Autogestión permite a EL CLIENTE acceder a un portal web que le permitirá manejar y administrar todas las líneas y servicios de voz contratadas según sus necesidades y de conformidad a las funcionalidades a continuación descritas:

Atributo Portal Autogestión	Incluye:
Disponible para todos los planes (Hosted IP Voice, SIP Trunk & Tu Negocio)	✓
Distribución de Minutos Voz	✓
Paquetes de Minutos Opcionales y de data distribuibles	✓
Visualización & Distribución de paquete de minutos y data actual + minutos y data de rollover (con su fecha de vencimiento)	✓
Administración accesos a Roaming y LDI.	✓
Definición de lista blancas y negras	✓
Suspensión de números por robo o pérdida	✓
Creación de grupos (centro de costos)	✓
Configuración de horarios para uso de los minutos voz e internet de la flota	✓
Visualización del consumo de minutos y data en tiempo real	✓
El Servicio de hunting list / salto automático	✓
Bloqueo de SMS destinos promocionales	✓
Visualización de sus facturas	✓

II. Prerrequisitos. Para solicitar e ingresar al Portal Autogestión es necesario que EL CLIENTE:

- Haya recibido de ALTICE la dirección web, el usuario y la clave provisional para acceso al portal.
- Tenga acceso a internet mediante navegador Google Chrome.
- Cuenta con una dirección de correo electrónico activa.
- Tener activo cualquiera de nuestros planes de servicios para negocios.
- Designa a la o las personas responsables para la gestión de la cuenta de acuerdo a los perfiles preestablecidos por ALTICE conforme se describe a continuación.

III. Tipos de Perfiles. Existen dos tipos de perfiles usuarios disponibles: de Administrador y de Consulta.

- Perfil de administrador:** Permite realizar todo tipo de acciones en la plataforma, como programar la distribución de minutos, realizar transferencias de minutos entre usuarios, activar o desactivar el servicio de *roaming* voz o acceso a larga distancia. Este perfil admite un máximo de 5 usuarios por cada cuenta de servicios. También gestionar funcionalidades avanzadas de uso en la central telefónica tales como: códigos de acceso para llamadas, grabación de llamadas, bloqueo de llamadas, IVR, marcador automático, entre otros.

- Perfil de consulta:** Como su nombre lo indica, este perfil solamente permite al usuario realizar consultas mediante la aplicación, permitiéndole visualizar los minutos disponibles de cada línea y verificar si se trata de una línea abierta o cerrada. Es posible crear tantos perfiles de consulta como usuarios posea la cuenta.

IV. Responsabilidades de uso y restricciones: Sin perjuicio de lo establecido en el Contrato que establece los Términos y Condiciones del Servicio convenido, EL CLIENTE reconoce y acepta que:

- Antes de realizar cualquier gestión, debe cambiar la contraseña provisional provista por ALTICE para el primer acceso, considerando las recomendaciones internacionales de seguridad que sugieren:
 - el uso de letras, números, símbolos, minúsculas y mayúsculas en las claves de acceso.
 - cada persona autorizada para el acceso al portal tiene que tener su propio perfil y clave de acceso. Compartir estas informaciones es un riesgo de seguridad de parte de EL CLIENTE.
- Esta distribución de minutos deberá ser actualizada de la manera deseada para las próximas distribuciones, ya que siempre va a realizar modificaciones en la distribución que esté programada al día del corte. Es posible realizar modificaciones en la distribución tantas veces sea necesario hasta 24hrs antes del corte.
- Al activar el servicio, EL CLIENTE es responsable de designar al o a los usuarios según los Tipos de Perfiles.
- El perfil de Administrador tiene capacidad de hacer uso de todas las funcionalidades del Portal de Autogestión, con lo cual podrá realizar distribución entre los miembros de la cuenta según sus necesidades, así como cambios a la misma, incluyendo transacciones que generan cargos a la cuenta y que impacte la facturación mensual del servicio.
- La distribución de los minutos, SMS y data podrá ser modificada de la manera-deseada, tantas veces sea necesario, hasta 24hrs antes de la fecha de corte.
- EL CLIENTE es responsable de mantener el correo electrónico registrado como contacto en ALTICE activo y actualizado, debiendo informar oportunamente a ALTICE sobre cualquier cambio en este sentido para mantener la continuidad de la comunicación entre las partes. En este sentido, EL CLIENTE reconoce y acepta que cualquier falla operativa resultante de la desactivación de su dirección de correo electrónico o la no notificación de cambio de dicha dirección no será atribuible en modo alguno a ALTICE, quedando esta última liberada de cualquier responsabilidad.

V. Canales de Soporte: En caso de requerir asistencia para el uso de esta plataforma de autogestión, el responsable de la cuenta puede contactar a su oficial de servicios marcando *1600, desde su móvil.

Leído y aceptado por EL CLIENTE

Nombre completo _____ ✓

Fecha: _____

19 mayo 2021

ANEXO B
CONTRATO SERVICIOS MÚLTIPLES RESIDENCIAL Y PEQUEÑOS NEGOCIOS

Condiciones del Servicio de Mantenimiento.

1.- ALTICE proveerá, a opción del EL CLIENTE, el Servicio de Mantenimiento consistente en la visita y solución de averías que se presentaren en los equipos e instalaciones efectuadas por ALTICE para la provisión del servicio en el domicilio de EL CLIENTE. El mismo incluye:

- Desplazamiento del personal técnico a la dirección de instalación del servicio.
- Diagnóstico y reparación de la avería.
- Gastos por concepto de materiales utilizados para la reparación dentro del hogar o traslado.
- Reconstrucción de cableado interno (2 gratis al año).
- Traslado interno (2 gratis al año).

2.- **Costo.** EL CLIENTE pagará la suma mensual de RD\$49.00 + impuestos por el servicio de mantenimiento, el cual será incluido en la facturación del servicio contratado, por cada domicilio o dirección donde esté instalado el mismo. Cobertura aplica a todos los servicios instalados en una misma dirección. El servicio de mantenimiento es opcional, por tanto los clientes que opten por desactivarlo podrán acceder a este servicio sujeto al pago de las tarifas indicadas en este documento; estos cargos serán aplicados por cada avería presentada y cubrirán el diagnóstico personalizado, la reparación y los materiales utilizados.

Tarifas del Servicio de Mantenimiento			
Descripción actividad	Cientes con Servicio de mantenimiento activo	Cientes con Servicio de mantenimiento desactivado	Tarifa en RD\$*
	Incluye		
Necesidad de ajuste de conexiones, cables, cambios de accesorios dentro del hogar y diagnóstico para cambio de televisor, computador u otro equipo por parte de EL CLIENTE.	Sí	No	400
Reparación o cambio por antigüedad y desgaste de uso de los componentes de instalación dentro del hogar de EL CLIENTE.	Sí	No	400
Reconstrucción interna	Hasta 2 gratis al año	No	700
Traslado Interno	Hasta 2 gratis al año	No	600
Reparación Externa (fuera del hogar de EL CLIENTE)	Sí	Sí	Gratis

*Estos precios no incluyen impuestos, ni costo de los accesorios. Las tarifas serán cargadas a la factura mensual.

3.- **Límites a la cobertura del Servicio de Mantenimiento.** Quedan excluidos de la cobertura las averías ocasionadas por incendios, inundaciones y caso fortuito o fuerza mayor, la reposición de equipos o elementos dañados por mal uso y/o uso indebido por parte de EL CLIENTE, la averías ocasionadas por negligencia de EL CLIENTE o de terceros o producto de manipulaciones de personas ajenas a los servicios

de mantenimiento de ALTICE, el reemplazo de consumibles (pilas, baterías, entre otros).

3.1 -En el supuesto de que EL CLIENTE solicitara la prestación del servicio a ALTICE y se detectara que la avería fue ocasionada por una de las causas anteriormente expuestas, ALTICE efectuará el servicio sujeto al cargo correspondiente por los trabajos realizados, según las tarifas arriba detalladas. En caso de requerirse realizar un cambio de equipo, el costo del mismo será pagado por EL CLIENTE, conforme a las tarifas de equipos incluidas en el Anexo "Hoja de Entrega de Equipos" (artículo 9 del Contrato de Servicios Múltiples).

4.- ALTICE se reserva el derecho de prestar el servicio de mantenimiento de manera directa o por intermedio de otra empresa debidamente autorizada por ALTICE.

5.- En caso de ameritarse el reemplazo de materiales para la solución de averías, ALTICE se reserva el derecho de usar materiales con características diferentes a los sustituidos, sean nuevos o no, siempre que dichos materiales tengan un correcto funcionamiento.

Parte 2 - Hoja de Entrega de Equipos

EL CLIENTE reconoce y acepta haber recibido la información descrita debajo de los costos de los equipos propiedad de ALTICE, entregados para la recepción del servicio contratado, según se estipula en el artículo 2 del Contrato de Servicios Múltiples.

MONTO DE PENALIDADES POR EQUIPO: ROBO/DAÑO/PÉRDIDAS

Servicio	Equipo	Monto
Cable	SmartBox	RD\$ 17,100.00
	ThinBox	RD\$ 4,000.00
	DVR+HD	RD\$ 12,400.00
	HD Only Ready	RD\$ 5,200.00
	Digital Regular	RD\$ 2,800.00
	Digital Satelital	RD\$3,500.00

Servicio	Equipo	Monto
Internet	CableModem Estándar	RD\$ 1,200.00
	CableModem Inalámbrico	RD\$ 3,500.00
	Modem ADSL Estándar	RD\$ 1,200.00
	Modem ADSL Inalámbrico	RD\$ 2,000.00
	Internet Móvil Inalámbrico	RD\$3,000.00

Servicio	Equipo	Monto
Líneas Residenciales	Will	RD\$ 3,000.00
	eMTA Inalámbrico	RD\$ 5,000.00
	eMTA Alámbrico	RD\$ 3,500.00

Tarifas Servicio técnico Plan Satelital	Equipo	Monto
	Retiro de parábola	RD\$833.33
	Visita técnica	RD\$480.00
	Servicio instalación de mástil	RD\$393.00

Por EL CLIENTE: _____ ✓

Fecha: 19 mayo 2021