

Contrato Para La Prestación del Servicio de Acceso a Internet



Entre: EL CLIENTE, quien suscribe, cuyos datos aparecen en carátula del presente contrato; y **ARMANDO RED SRL** (en lo adelante **La Prestadora** o por su propia denominación social), sociedad organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, RNC No. 133-39586-1, con domicilio social y establecimiento principal en la Calle Los Torres No. 85, sector Monte Adentro, Santiago de los Caballeros, República Dominicana, reconoce y declara formal e irrevocablemente que los servicios de telecomunicaciones, contratados, usados o requeridos están sujetos a las reglas, términos y condiciones del presente contrato, los folletos, guías y políticas establecidos por **La Prestadora**, que han sido elaborados acorde a las regulaciones vigentes para servicios de telecomunicaciones, por tanto entre ellas se suscribe el presente contrato sujeto a los términos y condiciones indicados a continuación:

Definiciones: i) **Plan de Datos:** Se corresponde al Plan ofertado por La Prestadora y seleccionado por El Cliente que le permitirá el acceso al servicio de internet en la zona de cobertura de La Prestadora de acuerdo con la modalidad seleccionada para la utilización del servicio; ii) **Zona de Cobertura:** Área geográfica autorizada por el INDOTEL a favor de La Prestadora para la prestación del servicio contratado; iii) **Canales de Accesos:** Se corresponden a los medios y las facilidades provistas por La Prestadora para que sus usuarios o clientes puedan obtener información sobre los planes y servicios ofertados, canalizar inquietudes, recibir asistencia o presentar reclamaciones vinculadas a la prestación del servicio contratado o que resulte de su interés a los fines de contratarlo; iv) **Factura:** Instrumento comercial emitido por La Prestadora que establece los cargos generados a partir de la provisión del servicio contratado, transparentando las correspondientes tasas y contribuciones; v) **Fecha de Facturación:** Se corresponde al día en que se genera la factura a partir del corte de ciclo correspondiente al consumo del servicio contratado conforme el plan seleccionado por el cliente; vi) **Volumen:** Capacidad contratada de acuerdo al plan de data seleccionado por el cliente; Velocidad: se corresponde a la velocidad por segundo que se transmiten los Megabytes asignados a cada plan, según la capacidad de la red de La Prestadora; vii) **Internet Fijo:** Se refiere a los servicios provisto a EL CLIENTE a través de la Red de Fibra (FTTH).

1.- OBJETO: El presente contrato recoge los términos y condiciones bajo los cuales La Prestadora prestará a El Cliente el servicio de acceso a internet, sin importar la modalidad utilizada para su prestación, de acuerdo con las especificaciones que le son propias a cada plan de datos ofertado.

2. CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO: El servicio de acceso a Internet será provisto por La Prestadora a El Cliente bajo la modalidad que este tenga a bien seleccionar, dentro de la Zona de Cobertura de La Prestadora, a cuyos fines recibirá a título de préstamo de uso o comodato los equipos electrónicos y dispositivos que permitirán la conexión. En consecuencia, El Cliente declara haber recibido de La Prestadora todas las informaciones vinculadas al plan de servicio de su elección, las cuales se encuentran descritas en la carátula que forma parte del presente contrato, que ha comprendido las informaciones y recibida respuesta satisfactoria de las inquietudes externadas al momento de la contratación del servicio;

2.1. Zona de Servicio Autorizada: El servicio de Internet está disponible dentro de la zona de cobertura autorizada a La Prestadora, las velocidades ofrecidas dependerán del servicio contratado y la ubicación del punto que resulte del interés del cliente. Se puede dar el caso de que la evaluación inicial indique que la solicitud cumple con los requisitos de velocidad o el servicio en particular y que al momento de la instalación esta no se pueda realizar.

3. VELOCIDAD DEL SERVICIO CONTRATADO: Las velocidades establecidas por La Prestadora constituyen la tasa de descarga y subida a la que la línea que transfiere los datos de acceso, los datos de acceso por internet entre el equipo de interfaz de la red del proveedor o MODEM en el hogar o establecimiento de El Cliente y la primera pieza de equipo de enrutamiento de la red de La Prestadora. Las velocidades de servicio no deberían confundirse con la velocidad de rendimiento, que constituye la velocidad a la que el módem recibe y envía datos a través del internet ("velocidad de rendimiento"). La velocidad de rendimiento depende de muchos factores ajenos al control de La Prestadora y por tanto no pueden ser aseguradas.

Planes	Precios
3MB/ 3MB	RD\$800.00
10MB/ 5MB	RD\$1,000.00
30MB / 10MB	RD\$1,200.00
50 MB / 20MB	RD\$1,500.00
70 MB/ 20MB	RD\$2,000
90 MB/ 30MB	RD\$2,200

Contrato Para La Prestación del Servicio de Acceso a Internet



4.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS: La calidad del servicio varía entre una conexión directa al MODEM y una conexión mediante el uso de WI-FI o de un Extensor WI-FI, igualmente la tecnología y cantidad de dispositivos conectados simultáneamente puede afectar la experiencia sin que ello guarde relación o afecte la calidad del servicio suministrado por La Prestadora, reconociendo El Cliente que en ningún caso esta será responsable, sin importar las causas, de pérdidas de información, lucro cesante o pérdida de negocios derivadas de la utilización del servicio. En caso de que se produzcan averías en el servicio por razones no imputables a El Cliente, de acuerdo con los parámetros establecidos en la regulación vigente, no comprometen la responsabilidad de La Prestadora más allá de los créditos por servicio pagados no suministrados durante el tiempo que dure la interrupción del servicio. **Responsabilidad u obligaciones a cargo del Cliente:** El Cliente se compromete a hacer uso adecuado del servicio contratado, sin hacer uso del servicio de internet para actos prohibidos o reñidos con las leyes, la moral y buenas costumbres o incurrir en conductas que de cualquier forma interfieran con el buen desenvolvimiento del servicio prestado por La Prestadora a sus clientes. En este sentido, La Prestadora 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 distintos a los que fue contratado o para incurrir en hechos y actuaciones prohibidas por las leyes. Se consideran fines distintos a los contratados utilizar el servicio contratado para ofertar servicios de telemarketing o televentas, cibercafés, reventas a terceros, u otros similares, mediante conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que a través software o hardware permita el redireccionamiento de la línea de conexión para la obtención del propósito, en cuyo caso, al momento de identificarse tales conductas, que se corresponden a faltas a las condiciones esenciales del presente contrato, La Prestadora de manera automática procederá a la suspensión del servicio contratado, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad derivada de su decisión, razón por la cual El Cliente no tendrá derecho a invocar compensación de ninguna índole ni especie.

4.1. Uso Excesivo del Ancho de Banda: El Cliente será responsable del uso eficiente del servicio contratado, no pudiendo hacer uso excesivo del ancho de banda adquirido por vía de este contrato. En este sentido se considera ancho de banda en exceso 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 La Prestadora determina, a su sola discreción, que El Cliente está utilizando una cantidad excesiva de ancho de banda Internet, podrá en cualquier momento y sin previo aviso adoptar las medidas correctivas necesarias para hacer cesar dicho incumplimiento, en cuyo caso El Cliente no podrá alegar arbitrariedad alguna a cargo de La Prestadora, quien automáticamente está facultada a: i) suspender la capacidad de ancho de banda excesivo; ii) Suspender el acceso de El Cliente al servicio; iii) requerir a El Cliente el pago del valor correspondiente al uso excesivo; y iv) Disponer la suspensión o cancelación de la cuenta del cliente, sin que tenga este derecho a invocar la comisión de ninguna falta, conducta o arbitrariedad al haber incurrido en una flagrante violación a una cláusula esencial del contrato que se traduce en un uso deficiente y abusivo del servicio contratado.

5.- PERIODO DE PRUEBA. – El cliente reconoce y acepta que ha sido informado por La Prestadora respecto a la existencia de un Periodo de Prueba de Servicio de siete (7) días laborables contados a partir de la activación del plan contratado, durante el cual El Cliente puede solicitar la cancelación del servicio si este presenta mal funcionamiento, siempre que haya interpuesto el reclamo dentro del citado período. Ante dicha ocurrencia, La Prestadora dispone de un plazo de tres (3) días calendarios para subsanar el inconveniente reportado, vencido el cual, sin solución de este, El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio reportado, previo pago de cualquier balance pendiente por costo de instalación, consumos realizados, costos de aquellos equipos adquiridos bajo subsidio o penalidad por equipos propiedad de La Prestadora no devueltos voluntariamente. La cancelación del servicio dentro del periodo de prueba deberá ser solicitada en el asiento social de La Prestadora.

6.- GARANTIA DE LOS EQUIPOS: Los equipos suministrados por La Prestadoras están avalados por la garantía del fabricante descrita en el manual del usuario que se le entrega a El Cliente al momento de la instalación, quedando bajo responsabilidad de El Cliente cualquier daño causado a éstos que no provengan de antigüedad, casos de fuerza mayor u otro evento similar, por lo que se obliga a proteger los equipos contra daños por mal uso, accidentes, golpes, caídas, maltrato físico o contacto con líquidos o sustancias químicas, manipulación o reparación no autorizada por La Prestadora, robos, incendios, altos voltajes y cualquier otros daños, los cuales correrán siempre por cuenta y riesgo de El Cliente y serán de su exclusiva responsabilidad. En este sentido El Cliente reconoce que los equipos necesarios para la operación del servicio contratado son propiedad de La Prestadora y que, en consecuencia, 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 de funcionamiento y preservación. Al momento de la terminación del contrato, los equipos deben ser devueltos a la oficina comercial más cercana, o, procurar su retiro por parte de personal autorizado por la prestadora.

7.- VIGENCIA DEL CONTRATO: Los usuarios tendrán la libertad de elegir la prestadora que a su criterio le convenga y el derecho a recibir la opción de convenir la prestación del servicio sin sujeción a un periodo mínimo de vigencia. El Usuario solo estará sujeto a un período mínimo de vigencia o permanencia en los casos en los que la Prestadora proporcione descuento o facilidades para la obtención de equipos terminales, interfaces o de los mismos servicios de telecomunicaciones ofrecidos, por lo que este contrato podrá estar sujeto a un periodo mínimo de vigencia.

8.- TERMINACION DEL CONTRATO.- Cualquiera de las partes podrá dar por resuelto y terminado el presente contrato, de pleno derecho, sin necesidad de alegar causa alguna, sin embargo, como se mencionó en la **Cláusula 7**, en los casos en que el servicio contratado conlleve subsidios, descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes El Cliente se compromete a permanecer con sus servicios activos por un tiempo mínimo, en este caso, de seis (6) meses. En virtud de lo anterior y que El Cliente decida unilateralmente terminar de manera anticipada el presente contrato, la misma solo será efectiva luego de que éste pague a La Proveedora los valores adeudados a la fecha de la terminación y las

Contrato Para La Prestación del Servicio de Acceso a Internet



penalidades establecidas para estos casos. El Cliente reconoce que al adicionar o modificar productos dentro de la misma cuenta, estará renovando periodos de permanencia y sumando la nueva penalidad prorrateada a cada servicio dentro de la cuenta, conforme se detalla en la caratula de los servicios que antecede este documento. Las partes convienen que los servicios, respecto de los cuales se haya cumplido la duración mínima antes estipulada y los contratos bajo la modalidad sin vigencia podrán (sin penalidad), luego de haber saldado cualquier monto ser cancelados a requerimiento de cualquiera de las Partes.

8.1.- La Prestadora podrá unilateralmente decidir terminar el presente contrato cuando El Cliente incurra en : i) incumplimiento de lo convenido en el presente contrato; ii) uso indebido del servicio contratado; iii) falsificación de los datos e informaciones suministradas para la suscripción del contrato; iv) cesión, transferencia, alquiler de los equipos y/o derechos que se derivan del presente contrato sin el consentimiento previo y por escrito de La Prestadora; v) falta de pago de los valores adeudados en la forma y dentro de los plazos previamente convenidos; vi) por el fallecimiento del titular del contrato; y, vii) cualquier otra situación que a juicio de La Prestadora atente contra lo estipulado en el presente contrato o que constituya una violación a las leyes, normas, resoluciones vigentes en la República Dominicana o atente contra la moral las buenas costumbres.

8.2.- El monto de descuento o facilidades para la obtención de equipos terminales o interfaces o descuentos en servicios contratados constituye el cargo de penalidad por cancelación del servicio antes del tiempo indicado en el contrato. El cargo de penalidad será prorrateado y amortizado mes tras mes.

Valor del cargo de instalación	\$
Renta mensual del servicio contratado	\$

Valor total del monto de descuentos.	\$
Fecha de inicio de permanencia mínima.	
Fecha finalización de la permanencia mínima.	

Mes 1 RD\$	Mes 2 \$	Mes 3 \$	Mes 4 \$	Mes 5 \$	Mes 6 \$
Mes 7 \$	Mes 8 \$	Mes 9 \$	Mes 10 \$	Mes 11 \$	Mes 12 \$

9.- CONDICIONES ECONÓMICAS DEL CONTRATO.- Al momento de la suscripción del Contrato, El Cliente realizará el pago de un depósito en efectivo equivalente al valor de la renta mensual del servicio conforme el plan por este seleccionado, cuyo concepto se corresponde a la garantía de fiel cumplimiento de sus obligaciones asumidas. Dicho depósito no generará ningún tipo de interés o beneficio para ninguna de las partes y será devuelto a El Cliente dentro de (15) días luego de la cancelación del servicio. Si El Cliente al momento de la cancelación mantiene deudas pendientes de pago frente a La Prestadora, esta queda autorizada a deducir de la cantidad entregada en calidad de depósito el valor adeudado, quedando el remanente, si lo hubiere a disposición de El Cliente.

9.1.- El Cliente autoriza a La Prestadora a su sola discreción consultar su información crediticia en las sociedades de información crediticia, de conformidad de la Ley 288-05 que regula las Sociedades de Información Crediticia. De la misma manera, El Cliente autoriza a La Prestadora 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 obligaciones asumidas mediante este contrato, o cualquier otra obligación que se desprenda de una relación comercial con La Prestadora.

10. TARIFAS POR SERVICIOS.- El Cliente declara y reconoce que ha sido debidamente informado por la prestadora de los costos y/o tarifas correspondientes a plan por éste seleccionado, cuyo valor se encuentran detallados en la carátula del presente contrato y colocadas en un lugar visible de las oficinas administrativas de La Prestadora.

10.1. Modificación y/o Cambio de Plan.- E Cliente podrá solicitar a La Prestadora el cambio del plan originalmente adquirido hacia otro de los planes por ella ofertados, esta solicitud se hará en consonancia con las políticas de modificaciones contractuales aprobadas por La Prestadora y la realización del pago correspondiente según el tarifario vigente al momento de la solicitud. Dicha solicitud de migración será efectiva en la fecha del próximo corte, teniendo claro El Cliente que La Prestadora cobrará una suma única por cada migración solicitada.

Contrato Para La Prestación del Servicio de Acceso a Internet



10.2. Modificación de los Precios y/o Tarifas: En caso de que La Prestadora se vea precisada a realizar cambios y/o modificaciones en el tarifario de los servicios ofertados deberá notificar a El Cliente con treinta (30) días de antelación. En caso de no aceptar la nueva tarifa, El Cliente podrá mantener los términos originales por el tiempo restante del contrato, en cuyo caso y de no ser posible para La Prestadora, podrá solicitarla terminación del contrato, previo liquidación de cualquier balance adeudado.

10.3. Estado de Cuenta y/o Factura.- Contendrán en detalle: el período de facturación, los pagos realizados, cargo por manejo de servicio, importe por atraso e impuestos aplicables. Su frecuencia será mensual, indicando la fecha límite de pago y estará disponible para consulta de El Cliente por cualquiera de los medios digitales establecidos por La Prestadora, (web, correo electrónico). En caso de requerir la factura físicamente, El Cliente se apersonará a uno de los establecimientos de La Prestadora sin costo para el cliente. La fecha de corte del primer estado de cuenta o factura dependerá de la fecha de activación del servicio y por tanto será libremente fijada por La Prestadora y aplicará a los siguientes periodos, sin perjuicio de eventuales cambios efectuados por las partes. El Cliente reconoce que la no recepción de la factura no justifica el atraso o no pago de la misma ni impide la suspensión del servicio contratado.

10.4. Forma de pago y Autorizaciones expresas: Cargo automático. Al registrar una tarjeta de crédito débito o cuenta bancaria, El Cliente expresamente autoriza a La Prestadora a realizar el cargo automático de cualquier balance facturado por ésta última. En caso El Cliente tener otros servicios y uno o varios de estos son cancelados con balance pendiente, autoriza a La Prestadora a transferir dicho balance a la cuenta que se encuentre activa al momento de la cancelación, en caso contrario La Prestadora queda autorizada a gestionar el cobro de los valores adeudados por todas las vías previstas legalmente.

10.5. Suspensiones: Suspensión por falta de pago. Luego de transcurridos quince (15) días calendarios a partir del vencimiento de la fecha límite de pago, La Prestadora suspenderá de manera temporal el servicio contratado, manteniendo el derecho El Cliente de ser reconectado luego de realizar el pago. Una vez vencido el plazo de (15) días de la suspensión sin haberse realizado los pagos, La Prestadora tendrá derecho a cancelar el servicio, sin renunciar al cobro de lo adeudado que corresponde a treinta (30) días del mes vencido más quince (15) días del periodo de facturación en curso.

10.5.1. Suspensión Temporal. El Cliente puede solicitar a La prestadora la suspensión temporal del servicio contratado por un máximo de tres (3) periodos de facturación por año por un tiempo no superior a un (1) periodo de facturación. Vencido el plazo de suspensión La Prestadora notificará a El Cliente el restablecimiento automático del servicio. Durante el tiempo que dure la suspensión temporal del servicio La Prestadora sólo podrá aplicar un cargo mensual que le permita recuperar los costos fijos indispensables para mantenerla cuenta activa, que se corresponde a una proporción de la renta base del servicio contratado.

11.- RECLAMOS. El Cliente puede realizar reclamaciones ante La Prestadora sobre las características técnicas de los productos y los servicios contratados, así como quejas y reclamaciones sobre la facturación de los servicios contratados que podrá tramitar en sus oficinas comerciales, vía telefónica o por escrito a través del Centro de Servicios al Cliente, debiendo proveer a La Prestadora la información correspondiente al número de contrato o cedula de identidad, describir la situación de inconformidad de la reclamación, fecha y monto reclamado si lo hubiese.

11.1 El Cliente tiene un plazo máximo de tres (3) meses posteriores al hecho que genera el reclamo. La decisión sobre el reclamo será comunicada a El Cliente en un plazo no mayor a quince (15) días para casos de facturación y siete (7) días para otros casos. La reclamación no detiene la facturación ni exime al reclamante de su obligación de pagar exceptuando el pago reclamado. En caso de pagos no aplicados, El Cliente es responsable de suministrar a La Prestadora el comprobante de pago.

12. PROTECCIÓN DE DATOS.- La Prestadora garantiza al Cliente la protección y confidencialidad de los datos personales obtenidos en virtud de la relación contractual, salvo orden escrita de la autoridad competente y de conformidad con las leyes vigentes aplicables a la materia.

13. SERVICIOS OPCIONALES.- La Prestadora pone a disposición de El Cliente la opción de contratación de servicio de Mantenimiento que incluirá el diagnóstico y reparación de averías producidas en el interior de la residencia o establecimiento de El Cliente, sujeto a un pago adicional al servicio contratado.

Contrato Para La Prestación del Servicio de Acceso a Internet



OTRAS DISPOSICIONES: La Prestadora sólo asume obligaciones de medios, sin perjuicio de las acreditaciones fijadas por la regulación aplicable en caso de averías. **14.1. Notificación de Cambios:** Salvo las excepciones establecidas en el presente contrato, El Cliente reconoce y acepta que La Prestadora podrá realizar cambios a las tarifas, planes de servicios u otros aspectos del contrato, las mismas serán efectivas treinta (30) días después de su notificación por escrito a El Cliente. En caso de que el Usuario no se encuentre de acuerdo, podrá mantener los términos originales durante el remanente del período mínimo de vigencia del contrato, en caso de que esto no sea posible por parte de la prestadora, el Usuario podrá rescindir el contrato sin penalidad. **14.2 impuestos y Tributos:** El Cliente se compromete a pagar todos los tributos (tasas, impuestos, contribuciones, etc.) aplicables al servicio, los equipos o penalidades. Salvo indicación expresa, los precios comunicados en cualquier material promocional, comercial o contractual se entenderán con impuestos incluidos. **14.3 Titularidad de los Servicios:** Los servicios contratados son de uso exclusivo de El Cliente, sus familiares y representantes, sin poder dedicarlos a otros fines, ni cederlos, ni subalquilarlos, ni en todo, ni en parte, sin previa aprobación escrita de La Prestadora. En tal sentido, está expresamente prohibida la reventa, retransmisión en el uso comercial o lucro de los servicios contenidos en el presente contrato. Cualquier incumplimiento por este concepto, constituye un fraude contra La Prestadora y una flagrante violación a la normativa aplicable, quedando La Prestadora autorizada a la cancelación del servicio, sin necesidad de notificación previa y sin responsabilidad frente a El Cliente. **14.4. Elección de domicilio:** Las partes hace elección en sus respectivos domicilios indicados al inicio de este acto. **14.5 Solución de Conflictos:** En caso de que en el curso del contratarse presentasen controversias las partes consiente en sujetarse a las previsiones del Reglamento General de Solución de Controversias entre Usuarios y prestadoras vigente. **10.6 Derecho común:** Para lo no previsto en presente contratos, las Partes acuerdan adherirse a las disposiciones contenidas en: i) Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98; ii) a los reglamentos aprobados por el INDOTEL que le resulten vinculantes; iii) Derecho común aplicable.

En el municipio de _____, provincia Santiago, República Dominicana, a los _____ (_____) del mes de _____ del año _____ (_____)

Por El Cliente:

Nombre _____

Firma: _____

Cédula: _____

Por La Prestadora

Nombre: _____

Firma: _____

