



# Cláusulas Relevantes

contrato de prestación de servicio  
telefónico, internet y televisión  
por suscripción (cable)



# Cláusulas Relevantes contrato de prestación de servicio telefónico, internet y televisión por suscripción (cable)

Este documento forma parte de su contrato y explica las condiciones esenciales para la prestación de los servicios convenidos entre usted y \_\_\_\_\_, por el que pagará una renta mensual por el monto mínimo de RD\$ \_\_\_\_\_, por concepto de depósito y \_\_\_\_\_ por concepto de instalación.

Este contrato tendrá una duración mínima de \_\_\_\_\_ meses, contados a partir de la fecha \_\_\_\_\_. El plazo máximo de instalación es de \_\_\_\_\_ días hábiles. El usuario tiene un período de prueba de 7 días hábiles para confirmar que su servicio contratado funciona según lo acordado.

## Descripción del Servicio

Con este contrato \_\_\_\_\_ se compromete a prestarle los servicios que usted elija: telefonía fija \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_ Internet fijo \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_ televisión \_\_\_\_\_. Servicios adicionales \_\_\_\_\_

Usted se compromete a pagar el precio acordado antes del día \_\_\_\_\_ ( ) de cada mes.

## Información del suscriptor

Contrato No. \_\_\_\_\_  
Nombre/Razón Social \_\_\_\_\_  
R.N.C. / Cédula \_\_\_\_\_  
Correo electrónico \_\_\_\_\_  
Tel. fijo \_\_\_\_\_ Móvil \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_

## Condiciones Comerciales

### Característica del Plan

|                   |
|-------------------|
|                   |
| Valor total _____ |

## Principales obligaciones del usuario

1. Cumplir con los compromisos contractuales, pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo cualquier cargo adicional cuando haya incumplimiento.
2. Suministrar información veraz y completa al momento de realizar los compromisos contractuales.
3. Hacer uso adecuado de los equipos y los servicios, según lo establecido en la ley, reglamentos y orden público.
4. No efectuar conexiones o instalaciones para obtener en forma fraudulenta el suministro del servicio.
5. No revender el servicio sin la autorización expresa de la prestadora.

## Calidad y crédito

\_\_\_\_\_ (nombre de la prestadora) Se compromete a brindarle el servicio contratado en forma continua y eficiente, sin interrupciones injustificadas, garantizando las condiciones de calidad acordadas por las partes y de conformidad con lo establecido en la reglamentación vigente.

En caso de que se presente indisponibilidad del servicio o éste se suspenda a pesar de su pago oportuno, los usuarios tendrán derecho a la aplicación de un crédito por la avería, total o parcial del servicio, cuando ésta se produzca por causas que no sean imputables al usuario, salvo casos de fuerza mayor.

## Cambio de titular

Usted podrá cambiar la titularidad de su servicio a través de la cesión de derechos, mediante la cual usted como usuario titular (cedente), voluntariamente transfiere a otro (cesionario), sus derechos y obligaciones frente a \_\_\_\_\_ (la prestadora del servicio), siempre que el cesionario reúna las condiciones requeridas y previa validación de los datos generales del mismo; o por cualquier acto jurídico que implique un cambio del titular del servicio.

## Modificación de contrato

\_\_\_\_\_ (La prestadora) se compromete ante usted a cumplir con el contrato acordado entre las partes durante el periodo de vigencia del mismo.

En caso de cambios de tarifas, se compromete a publicarlos y comunicarlos con no menos de 30 días calendario antes de su entrada en vigencia.

En caso de que usted no se esté 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 nuestra parte, usted podrá rescindir el contrato sin penalidad.

## Suspensión temporal

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión de su servicio por un máximo de 3 períodos de facturación dentro del año, en períodos de suspensiones que no podrán ser menores a un período de facturación.

## Cancelación del Servicio

El servicio contratado puede ser cancelado, por solicitud directa de usted, como usuario titular o por su representante autorizado, por la prestadora ante incumplimiento de las obligaciones por parte del usuario titular, o por la imposibilidad técnica de esta de seguir prestando el servicio, así como por cualquier causa establecida en los términos del contrato y en la normativa aplicable.

La cancelación del servicio antes de la finalización del período mínimo de vigencia del contrato, conlleva al pago de penalidad en los casos en que aplique.

\_\_\_\_\_ (La prestadora) devolverá en la forma acordada con usted, el monto pagado por concepto de depósitos, en un plazo no mayor de 15 días contados a partir de la terminación del contrato.

## Pago y Facturación del servicio

El usuario tiene la obligación de pagar por el consumo del servicio contratado y cualquier otro cargo aplicable según el acuerdo vigente entre la prestadora y el usuario.

El usuario debe recibir en tiempo oportuno, previo a la fecha límite de pago mediante los medios acordados entre las partes, una factura con información veraz, oportuna y suficiente, que se ajunte a las tarifas vigentes y a lo consumido. La no recepción de la misma, no le libera de la obligación de pago de su servicio, por lo que en caso de no recibirla le invitamos a solicitarla a través de nuestros medios de contacto.

Usted puede elegir recibir su factura de la manera siguiente:

a) En formato físico a la dirección inicialmente indicada \_\_\_\_\_

b) En digital al correo electrónico suministrado \_\_\_\_\_

## ¿Cómo comunicarse con nosotros?

1. Nuestros medios de atención son oficina física, portal Web \_\_\_\_\_, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas \_\_\_\_\_.

2. Puede presentar cualquier denuncia, queja o reclamo a través de estos medios y le responderemos en un máximo de 15 días calendario en los casos de facturación y 7 días calendario para todos los demás casos susceptibles de reclamo.

3. Si usted no recibe respuesta en el plazo antes indicado puede proceder a interponer su reclamo ante el INDOTEL.

4. Si la respuesta dada no le resultare satisfactoria, usted tendrá el derecho de recurrir y presentar su caso ante el INDOTEL dentro de un plazo no mayor de 45 días calendario.

## Vigencia Mínima

La prestadora ofrece al usuario la opción de contratar el servicio sin sujeción a un período mínimo de vigencia o permanencia y le garantiza su derecho a decidir, previa comparación de las condiciones y tarifas ofertadas. Sin embargo, en aquellos casos en los que el usuario opte por: (a) subsidio de equipos terminales, o (b) descuentos, rebajas o exoneraciones en las tarifas vigentes del servicio, el usuario reconoce que debe someterse a un plazo mínimo de permanencia, cuyo incumplimiento conlleva un cargo de penalidad, que deberá pagar para garantizar a la prestadora la recuperación del monto subsidiado o descontado.

|  |      |
|--|------|
| Descuento del cargo de instalación                 | RD\$ |
| Descuento en el equipo                             | RD\$ |
| Descuento en Renta Mensual del servicio contratado | RD\$ |
| Valor total de los descuentos                      | RD\$ |
| Fecha de inicio de permanencia mínima              |      |
| Fecha de finalización de permanencia mínima        |      |

|               |                |                |                |
|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Mes 1<br>RD\$ | Mes 2<br>RD\$  | Mes 3<br>RD\$  | Mes 4<br>RD\$  |
| Mes 5<br>RD\$ | Mes 6<br>RD\$  | Mes 7<br>RD\$  | Mes 8<br>RD\$  |
| Mes 9<br>RD\$ | Mes 10<br>RD\$ | Mes 11<br>RD\$ | Mes 12<br>RD\$ |

## Cambio de Domicilio

Usted puede trasladar su servicio por cambio de domicilio y continuar con el servicio siempre que el traslado sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable, ofrecemos servicios semejantes a los que antes recibía, sin penalidad por cambio de plan. En caso de que usted no acepte lo ofertado deberá pagar la penalidad relacionada con la cancelación anticipada del contrato.

## Cobro por Reconexión del Servicio

En caso de suspensión del servicio por atraso en el pago, podremos cobrarle un valor por concepto de reconexión, el cual se corresponde con la suma de \_\_\_\_\_. En caso de servicios empaquetados el pago de la reconexión es \_\_\_\_\_ (Varía según la prestadora)