

Términos y Condiciones Generales

ENTRE ONEMAX, S.A., organizada bajo las leyes de la República Dominicana, Registro Nacional de Contribuyente No.130034249, con su oficina principal en la Avenida Roberto Pastoriza No. 110, Plaza Via Veneto, Suite 301, Naco, Sto. Dgo., R.D., debidamente representada por su representante quien firma el presente documento, entidad que en lo adelante se denominará como "ONEMAX"; Y de la otra parte, el cliente de generales que figuran en la parte debajo del presente documento, quien en lo adelante se denominará como "EL CLIENTE".

1. OBJETO: El objeto del presente Contrato es establecer los términos y condiciones bajo los cuales ONEMAX prestará los servicios de telecomunicaciones luego de haber aceptado la solicitud de EL CLIENTE, quien deberá de suscribir un documento llamado Orden de Servicio. **2. DESCRIPCION DEL SERVICIO:** 2.1 En la Orden de Servicio se detalla el servicio que EL CLIENTE solicita a ONEMAX, el cual forma parte integral del presente Contrato. 2.2 EL CLIENTE declara conocer las características, funcionalidades, especificaciones técnicas, precios y anotaciones establecidas en la Orden de Servicio y las acepta como buena y válidas. Las condiciones particulares del servicio contratado establecido en la Orden de Servicio prevalecerán sobre los términos y condiciones aquí establecidas. 2.3 En caso de que EL CLIENTE desee realizar adiciones o modificaciones al Servicio contratado, deberá de solicitarlo mediante la suscripción de una nueva Orden de Servicio y de ser aprobado por ONEMAX, dichas adiciones o modificaciones formarán parte integral del presente Contrato. EL CLIENTE reconoce y acepta que las adiciones o modificaciones solicitadas por EL CLIENTE al Servicio contratado están sujetas al estudio de factibilidad técnica, los cargos aplicables, y términos y condiciones existentes del Servicio contratado. 2.4 EL CLIENTE reconoce y acepta que los costos incurridos por las adiciones y modificaciones que solicite al Servicio contratado estarán a su cargo. **3. CONDICIONES DEL SERVICIO:** 3.1 EL CLIENTE se compromete hacer uso del Servicio de conformidad con los términos y condiciones de ONEMAX y de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables. 3.2 EL CLIENTE no podrá revender, traspasar, delegar o ceder el Servicio o equipos de ONEMAX a terceros bajo ninguna modalidad, ni podrá presentarse como un revendedor o representante de ONEMAX. 3.3 ONEMAX tendrá derecho a suspender o terminar inmediatamente el Servicio si comprueba que el mismo está siendo usado para fines ilícitos o prohibidos por la ley, el orden público, buenas costumbres o este Contrato. 3.4 ONEMAX será responsable hasta el punto de demarcación de su red especificado en la Orden de Servicio correspondiente. 3.5 EL CLIENTE declara y reconoce que será responsable de la administración, mantenimiento, configuración y monitoreo de la red interna,

servidores, routers, switches, redes de WiFi, equipos terminales y cualquier otro elemento de su red interna. 3.6 EL CLIENTE acepta que debe cumplir con los requerimientos técnicos mínimos exigidos, recomendaciones e instrucciones suministradas por ONEMAX para el suministro del Servicio. 3.7 El equipo receptor del servicio IP necesita para funcionar energía eléctrica continua siendo EL CLIENTE responsable de tomar las acciones necesarias para cumplir con este requisito. 3.8 Las Partes acuerdan que en caso realizarse visitas de los técnicos de ONEMAX a las instalaciones de EL CLIENTE, cuando el problema sea fuera del punto de demarcación de la red de ONEMAX las mismas serán cobradas de conformidad con el tarifario vigente y reflejado en la próximo ciclo de facturación. 3.9 ONEMAX proveerá el Servicio de acuerdo con la regulación vigente aplicable y sus posibilidades técnicas. Con relación a lo último, ONEMAX se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para proveer un Servicio de conformidad al Acuerdo de Nivel de Servicio (en lo adelante el "SLA") vigente, el cual, forma parte integral del presente Contrato. 3.10 ONEMAX podrá en cualquier momento modificar las características técnicas del Servicio contratado, con el fin de optimizar la prestación del mismo. Igualmente podrá modificar el SLA en cualquier momento. ONEMAX informará a EL CLIENTE, a través de su página Web, u otro medio que entienda apropiado, de las modificaciones que realice y procurará no perjudicar el desempeño general o la operación del Servicio. 3.11 ONEMAX desplegará los mejores esfuerzos para el restablecimiento del Servicio, de conformidad con el SLA, cuya prestación hubiere sido interrumpida por cualquier causa imputable a ONEMAX. En caso de que EL CLIENTE tenga derecho a un crédito por interrupción del Servicio, el mismo será calculado de conformidad a lo establecido en la regulación vigente aplicable o en su defecto de acuerdo al SLA. 3.12 Para garantizar el buen desempeño del uso de su red, ONEMAX podrá aplicar las medidas necesarias que estén a su alcance, incluyendo la suspensión temporal o desconexión en caso necesario. 3.13 ONEMAX suministrará a título de préstamo de uso, a cambio del pago de la tarifa correspondiente por EL CLIENTE, una dirección de IP que identifique a EL CLIENTE como cliente del Servicio, en caso aplicable. EL CLIENTE reconoce y acepta que ONEMAX es el propietario de dicha dirección de IP y que al momento de terminar el presente Contrato EL CLIENTE cesará de hacer uso automáticamente de la misma. 3.14 EL CLIENTE acepta ser custodio de todo y cualquier tipo de contenido que transite a o desde su red, usuario y clave de entrada para acceso al Servicio contratado. 3.15 EL CLIENTE acepta ser custodio de los equipos propiedad de ONEMAX instalados en las facilidades de EL CLIENTE para poder prestar el Servicio, en caso aplicable. En caso de un embargo realizado contra EL

CLIENTE, este no permitirá el embargo de los equipos propiedad de ONEMAX que se encuentren en las instalaciones de EL CLIENTE. En caso de embargo, pérdida, o robo EL CLIENTE deberá de notificar a ONEMAX de manera inmediata del hecho, suministrando una certificación de la policía u otro medio de prueba evidenciando el hecho. En caso de embargo por causa de EL CLIENTE, robo, pérdida o daños al equipo ONEMAX cobrará un cargo por reemplazo del equipo. El embargo, robo, pérdida o daño del equipo no exime a EL CLIENTE de pagar la renta mensual, los montos adeudados ni de la duración mínima acordada en la Orden de Servicio. **4. DURACIÓN** 4.1 Por un ciclo de facturación se entenderá un (1) mes calendario. El presente Contrato tiene duración mínima establecida en la Orden de Servicio correspondiente. 4.1.1. En el entendido de que EL CLIENTE gozará de un periodo de prueba gratuito del servicio, durante el cual EL CLIENTE podrá percatarse de las condiciones en que es brindado el servicio y si el mismo se ajusta a los términos de la oferta contenida en la Orden de Servicios. Vencido el plazo de la prueba indicado en la Orden de Servicios el presente contrato entrará en vigencia. 4.1.2 Si EL CLIENTE notifica a ONEMAX que el servicio no cumple con todas las especificaciones contenidas en la oferta, y ONEMAX confirma su imposibilidad técnica de cumplir con lo ofertado, el presente contrato no entrará en vigencia. 4.2 PENALIDAD: Si EL CLIENTE decide terminar el Servicio contratado de manera anticipada y sin justa causa previa al término establecido, EL CLIENTE reconoce que deberá de pagar la penalidad de conformidad con lo especificado en la Orden de Servicio correspondiente. 4.3 Una vez vencido el plazo de duración mínima del Servicio, de conformidad a lo establecido en la Orden de Servicio vigente, el contrato se renovará mes a mes, salvo acuerdo en contrario establecido en la Orden de Servicio correspondiente. **5. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD:** 5.1 ONEMAX se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para proveer un Servicio continuo. 5.2 ONEMAX no será responsable por los daños o perjuicios o pérdidas o lucro cesante que presente EL CLIENTE en razón de fallas o interrupción del Servicio, por uso de equipos o programas no compatibles con el Servicio, por accidentes, o por conexiones no autorizadas o por causas que ONEMAX no pueda prever o evitar. 5.3 EL CLIENTE reconoce y acepta que el Servicio puede verse afectado en caso que EL CLIENTE no cuente con energía eléctrica o en casos de fuerza mayor. 5.4 ONEMAX no es responsable de los inconvenientes técnicos inherentes a la infraestructura de terceros o EL CLIENTE. Igualmente, ONEMAX no es responsable por cualquier instalación realizada por EL CLIENTE o un tercero. 5.5 ONEMAX no es responsable por el uso dado al Internet ni por el contenido de Internet. EL CLIENTE declara y acepta que es el sólo y único responsable por el uso dado al Internet, o por cualquier tipo de contenido, sea cual fuere su propósito, que transite a o desde su red. 5.6 EL CLIENTE reconoce que es el sólo y único responsable de cualquier acto, manipulación, maniobra que sea efectuada desde su red o a través de su red. 5.7 ONEMAX no es responsable si EL CLIENTE no cumple con los requerimientos técnicos mínimos exigidos, recomendaciones e instrucciones suministradas por ONEMAX para el suministro del Servicio. 5.8 ONEMAX no es responsable de las adecuaciones físicas, modificaciones en la configuración

de los equipos, plataforma y/o políticas de seguridad propios de la infraestructura de la red de EL CLIENTE, ni de las configuraciones realizadas por EL CLIENTE, para el adecuado funcionamiento del Servicio. 5.9 EL CLIENTE reconoce y acepta que ONEMAX no es responsable por la utilización no autorizada de su usuario, ni de su clave de acceso ni por el uso que se le dé a los mismos. EL CLIENTE reconoce y acepta que es el único responsable de implementar todos los mecanismos de seguridad necesarios para evitar que su usuario y clave sean de conocimiento o uso de personas no autorizadas o terceros, y de proteger su red y equipos contra uso no autorizados o ataques cibernéticos. 5.10 Es responsabilidad de EL CLIENTE de notificar por escrito cualquier cambio respecto de la persona autorizada a recibir información de la cuenta del Servicio contratado. 5.11 Es responsabilidad de EL CLIENTE de obtener las licencias correspondientes para fines de uso de cualquier aplicación utilizada mediante el Servicio. **6. PAGOS y TARIFAS:** : 6.1 Los precios y tarifas aplicables serán aquellos descritos en la Orden de Servicio correspondiente y tarifario vigente, los cuales EL CLIENTE declara que conoce. 6.2 EL CLIENTE reconoce y acepta que la renta mensual del Servicio contratado es pre-pagada. 6.3 EL CLIENTE se compromete a pagar antes de la fecha de vencimiento indicado en la factura, los montos adeudados a ONEMAX. 6.4 EL CLIENTE declara saber y acepta que en caso de retraso del pago de la factura correspondiente aplicará una penalidad por pago tardío. En caso de atraso en el pago de la factura(s) se aplicará automáticamente la penalidad por pago tardío de un 2% mensual del monto total de la factura(s) en mora. En caso de que el Servicio sea pre-pagado y EL CLIENTE se retrasa en el pago, el Servicio podrá ser suspendido o terminado de manera automática. En caso de Servicio postpago si EL CLIENTE no paga a los treinta (30) días de su fecha límite de pago, el Servicio podrá ser suspendido. La re-conexión del Servicio conllevará el pago de los montos adeudados y el cargo por re-conexión. Si a los treinta (30) días de suspendido el Servicio, EL CLIENTE no ha realizado el pago correspondiente, el Servicio será cancelado y la cuenta será pasada a gestión legal, cobro extrajudicial y EL CLIENTE estará sujeto al pago de los montos adeudados más el treinta por ciento (30%) de gastos legales. La deuda podrá ser transferida a otro Servicio contratado existente. 6.5 EL CLIENTE acepta pagar, en adición al precio, todos los impuestos, tasas y contribuciones aplicables al Servicio, incluyendo la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) y el Impuesto Selectivo a las Telecomunicaciones (IST). 6.6 ONEMAX remitirá la factura por vía de correo electrónico, de acuerdo a lo establecido en la Hoja de Contacto. No obstante, EL CLIENTE es responsable de realizar el pago de los montos adeudados, independientemente de que reciba o no la factura; para ello, podrá consultar el balance y fecha de pago del Servicio contratado vía <http://onemax.com/onecare> o 829-739-9000. 6.7 EL CLIENTE autoriza al suscribir estos términos generales y condiciones generales que ONEMAX consulte y mantenga información crediticia de EL CLIENTE en las bases de datos de los burós de crédito de República Dominicana. 6.8 EL CLIENTE no podrá ejercer el derecho de portabilidad numérica, si no está al día con el pago del Servicio, o si el mismo ha sido suspendido o terminado por falta de pago. 6.9

ONEMAX podrá solicitar a EL CLIENTE el pago de un depósito en efectivo, el cual, será devuelto a EL CLIENTE el día de la terminación del Servicio. El depósito no generará ningún tipo de interés. Si EL CLIENTE tiene deudas pendientes al momento de la terminación del Servicio, ONEMAX podrá deducir del depósito los montos adeudados de cualquier Servicio contratado por EL CLIENTE. **7. SUSPENSIÓN:** 7.1 ONEMAX suspenderá el Servicio en los siguientes casos: a) En el evento de caso fortuito o fuerza mayor; o b) En caso de averías u optimización en la red de ONEMAX; o c) Afectación de la red por causa de EL CLIENTE; o d) Por las causas establecidas en el presente Contrato; o e) Por mora en el pago de la factura del Servicio. En tales casos, el servicio se restablecerá en un período máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del pago de los montos adeudados y del cargo por re-conexión en caso aplicable. 7.2 Para el caso del servicio de voz, EL CLIENTE podrá solicitar, por escrito, la suspensión del Servicio, la cual podrá ser concedida por un periodo máximo de tres (3) ciclos de facturación en un año y un mínimo de un (1) ciclo de facturación. El servicio de voz se activará de manera automática una vez vencido el plazo de la suspensión. En caso de duración mínima, el contrato de servicio de voz se extenderá por la cantidad de ciclos de facturación que fue suspendido a solicitud de EL CLIENTE. 7.3 Durante la suspensión, la contratación del Servicio se mantiene vigente y por tanto, ONEMAX continuará facturando la renta mensual del Servicio y EL CLIENTE deberá pagar dentro del plazo establecido para ello. **8. TERMINACIÓN:** 8.1 Cualquier violación comprobada a las obligaciones contenidas en estos Términos y Condiciones Generales, la Ley General de Telecomunicaciones, o sus Reglamentos podrá conllevar a la terminación inmediata del Servicio. 8.2 Adicionalmente, sin perjuicio de lo establecido en el presente Contrato, ONEMAX podrá terminar sin responsabilidad ni notificación previa por las siguientes causas: a) Falta de pago, total o parcial, de los montos adeudados; o b) Uso del Servicio para fines distintos al cual fue contratado, o para la realización de actos ilegales, inmorales o fraude; o c) Adiciones de equipos o conexiones no autorizadas; o d) Falsedad en los datos y declaración de EL CLIENTE a los fines de la contratación del Servicio; o e) Cesión del Servicio o equipos arrendados a un tercero sin previa autorización escrita de ONEMAX; o f) Envío de correos electrónicos no deseados ni solicitados, spam, junk mails, publicidad o propagandas de productos o servicios no autorizados, malware, entre otros; o g) Por fallecimiento o cese de operaciones, quiebra, o bancarota de EL CLIENTE; o h) Por cualquier violación a lo establecido en estos Términos y Condiciones Generales. 8.3 Luego de la duración mínima especificada en la Orden de Servicio, EL CLIENTE podrá cancelar el Servicio correspondiente con notificación previa de treinta (30) días. Si EL CLIENTE termina de manera unilateral y sin causa justa el Servicio, deberá de pagar la penalidad establecida en la Orden de Servicio correspondiente. 8.4 En caso de terminación por la razón que fuese, EL CLIENTE quedará sujeto a pagar la totalidad de los montos adeudados por el Servicio, cualquier mora o penalidad aplicable, montos que serán exigibles a primera vista y sin necesidad de intervención judicial. **9.**

RECLAMACIONES Y RECURSOS: 9.1 El Cliente deberá presentar sus reclamaciones por vía de <http://onemax.com/onecare> o 829-739-9000 de conformidad con lo establecido en la ruta de escalamiento de ONEMAX. 9.2 Para los servicios post-pago, el hecho que EL CLIENTE haya interpuesto una reclamación por la razón que sea, no es una limitante para que EL CLIENTE pague por los montos facturados que no sean objeto del asunto reclamado. 9.3 ONEMAX se compromete a responder la reclamación de EL CLIENTE dentro de los plazos establecidos en el SLA. 9.4 Si ONEMAX no ha solucionado el problema con EL CLIENTE dentro los plazos previstos en el SLA, EL CLIENTE podrá dirigirse al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones y presentar su recurso conforme lo establecido en el Reglamento para Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones. **10. ACUERDO COMPLETO:** 10.1 El presente Contrato está compuesto por los Términos y Condiciones Generales, las Órdenes de Servicios correspondientes, SLA, Ruta de Escalamiento, Hoja de Contactos, y enmiendas a dichos documentos, representando el acuerdo completo entre Las Partes y sustituye y anula cualquier negociación, acuerdo o compromiso anterior (ya sea escrito u oral) respecto al objeto del mismo. 10.2 En caso de cualquier conflicto, inconsistencia o ambigüedad entre los documentos que conforman el presente Contrato se aplicará el siguiente orden de prevalencia: 1) Orden de Servicio, 2) SLA, 3) Términos y Condiciones, 4) Ruta de Escalamiento. 5) Hoja de Contactos. **11. ELECCIÓN DE DOMICILIO Y NOTIFICACIONES:** Cuando bajo este Contrato se requiera comunicar o notificar a alguna de las partes, cualquier información o decisión, la misma se hará por escrito y entregadas personalmente (con acuse de recibo) o correo electrónico a las direcciones establecidas en la Hoja de Contactos y sus posibles enmiendas. **12. CESIÓN:** El presente Contrato no podrá ser cedido por EL CLIENTE sin autorización previa y por escrito de ONEMAX. Previo a la autorización de cesión, el cedente deberá haber saldado los montos adeudados hasta el momento de la transferencia. **13. INVALIDEZ DE LAS CLAUSULAS:** En caso de que cualquier parte de este Contrato sea anulado, tal circunstancia no anulará el Contrato total, sino que se considerará como no incluida la parte anulada. **14. SOBREVIVENCIA:** Los términos y condiciones de este Contrato que por su sentido y contexto tienen la intención de sobrevivir la terminación del Contrato, sobrevivirán. **15. MEDIOS DE PRUEBA:** 15.1 La existencia de este acuerdo y los montos adeudados podrán ser probados por cualquier medio incluyendo copias de facturas, comprobantes de pagos, uso del Servicio, entre otros. HECHO y FIRMADO en dos (2) originales de un mismo tenor y efecto, uno para valer a cada una de las Partes, en la ciudad de Santo Domingo, capital de la República Dominicana, a los catorce (14) días del mes de octubre del dos mil veintiu (2021)

EL CLIENTE
Firma: _____
Nombre:
Cargo: