

TÉRMINOS DE SERVICIO DE Fios® VOZ DIGITAL DE VERIZON

Bienvenido al servicio Fios Voz Digital de Verizon.

Lea detenidamente este contrato antes de conservarlo en un lugar seguro para referencia futura.

En este Contrato ("Contrato"), "usted" y "su" hacen referencia al cliente del servicio Fios Voz Digital de Verizon ("Servicio(s)") que se define a continuación, y "Verizon," "nosotros," "nuestro/a," y "nos" hacen referencia a las compañías de Verizon que le brindan el Servicio (consulte el Anexo A para saber qué compañía de Verizon específica proporciona el Servicio en su estado). Usted declara que tiene 18 años de edad o más, y acepta que está legalmente autorizado para celebrar este Contrato y afirma que la información que nos proporciona es correcta y completa. La provisión de información falsa o incorrecta puede ocasionar demoras en el suministro del Servicio, la suspensión o cancelación del Servicio y la incapacidad de que una llamada al 911 pueda dirigirse correctamente al personal del centro de respuesta ante emergencias.

En el presente Contrato, se incorporan las condiciones del plan de Llamadas que usted seleccionó. El plan de Llamadas incluye las funciones y llamadas permitidas mensuales de su servicio. En caso de que hubiera discrepancia entre este Contrato y su plan de Llamadas, prevalecerán las condiciones de su plan de Llamadas.

Cuando acepte este Contrato, el mismo será vinculante. Usted acepta este Contrato y los términos y cargos de Verizon cuando se suscribe, utiliza o paga los Servicios o cuando nos comunica verbalmente o a través de medios por escrito o electrónicos que acepta este Contrato.

SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, NO UTILICE EL SERVICIO Y COMUNÍQUESE CON NOSOTROS DE INMEDIATO PARA DARLO POR FINALIZADO. USTED SERÁ RESPONSABLE DE TODOS LOS CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO HASTA LA FECHA DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

1) DEFINICIÓN DE SERVICIO

- a) El servicio Fios Voz Digital de Verizon es un servicio de voz para clientes residenciales. A los efectos de este Contrato, el término "Servicio" hace referencia al servicio Fios Voz Digital de Verizon, incluido el software, equipos y otras funciones, productos y servicios proporcionados por Verizon en el plan de Llamadas que usted seleccionó.
- b) El servicio Fios Voz Digital requiere un marcado de 10 dígitos. Es posible que necesite modificar las configuraciones del sistema de seguridad de su hogar del marcado de 7 dígitos al marcado de 10 dígitos.
- c) El servicio Fios Voz Digital no le permite al cliente realizar llamadas al 500, 700, 900, 950, 976, 00 01, 0+, llamadas con tarjetas telefónicas ni llamadas Dial Around (por ejemplo, 10-10-XXXX). Tampoco le permite al cliente aceptar llamadas por cobrar o llamadas facturadas a terceros. La compañía no facturará ningún cargo en nombre de otros proveedores.
- d) El Servicio está sujeto a la capacidad técnica y de facturación y a la disponibilidad de las instalaciones. El Servicio no está disponible en todas las ubicaciones.

2) **USO Y LIMITACIONES DEL SERVICIO; OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

- a) **Uso del Servicio.** Usted acepta que el uso del Servicio, sin limitaciones, es de su exclusiva responsabilidad, queda bajo su propio riesgo y está sujeto a todas las leyes y reglamentaciones locales, estatales, nacionales e internacionales vigentes. Esto incluye el uso del Servicio por parte de otras personas, con o sin su permiso. Usted no puede revender, ceder ni transferir el Servicio o Contrato a otras personas con ningún fin, ni realizar cambios en el uso del Servicio, sin expresa autorización previa y por escrito de Verizon.
- b) **Pérdida del Servicio debido a corte de energía.** Usted es responsable de suministrar la energía eléctrica necesaria para el funcionamiento del Servicio. El Servicio (incluidas las llamadas al 911) no funcionará durante un corte de energía sin una fuente de energía de reserva. La función de batería de reserva está disponible para su equipo de Verizon. Según el tipo de equipo, puede decidir utilizar esta función de batería de reserva mediante el mantenimiento de (i) una batería de 12 voltios en la unidad de baterías de reserva incorporada o (ii) baterías de celda D en el dispositivo de reserva de energía de Verizon opcional que se conecta a su equipo. Usted puede determinar qué tipo de equipo de baterías de reserva tiene en Verizon.com/miverizon. Con una batería (o baterías) completamente cargada, la función de batería de reserva proporcionará energía para las funciones de llamadas básicas de su Servicio durante hasta ocho (8) horas en caso de un corte de energía. Puede comprar el dispositivo de reserva de energía de Verizon a través de Verizon. Puede comprar las baterías de 12 voltios a través de Verizon o de un tercero. La función de batería de reserva no proporcionará energía para teléfonos inalámbricos, el servicio Fios Internet o FiosTV los equipos para sistemas de alarma. Ante un corte de energía o interrupción del servicio es posible que usted deba restablecer o reconfigurar el equipo antes de utilizar el Servicio.
- c) **Llamadas internacionales, servicio de información y servicios de operadora.** Los cargos y tarifas actuales de las llamadas internacionales, el servicio de información y los servicios de operadora, además de los términos y condiciones de uso de los mismos, se encuentran disponibles en www.verizon.com/fiosvoice/terms. Si desea obtener información sobre las tarifas actuales, puede comunicarse con el Servicio al cliente de Verizon al 1-800-VERIZON (1-800-837-4966).
- d) **Número telefónico.** Usted tiene la opción de seleccionar un número telefónico que se encuentre fuera de su zona telefónica local tradicional (“Número Escoja su propio código de área (“Pick Your Own Area Code, PYOAC”)”). Es posible que el uso de este número PYOAC para ciertos tipos de llamadas, como las llamadas al 311, no le permitan comunicarse con las organizaciones locales que respaldan estos tipos de llamadas. El listado del directorio de las páginas blancas no está disponible para ningún número PYOAC en su cuenta. Además, si usted es cliente del servicio TTY y utiliza su número PYOAC para marcar 711 y necesita comunicarse con una operadora de emergencia, es posible que la operadora del servicio de relé de telecomunicaciones no pueda dirigir su llamada al proveedor de servicios de emergencia adecuado. Si usted es cliente del servicio TTY, le recomendamos llamar al 911 para obtener asistencia ante emergencias.
- e) **Aviso de cambios.** Usted acepta notificar con prontitud a Verizon cada vez que modifique su información personal o de facturación (incluidos, por ejemplo, su nombre, dirección, dirección de correo electrónico, número de teléfono y número y fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito). Usted reconoce y acepta que

Verizon le enviará información, incluso por correo electrónico, a través de Internet.

3) **REVISIONES DE LOS TÉRMINOS Y PRECIOS**

a) La versión actual de los términos de este Contrato estará disponible en www.verizon.com/terms. Podemos revisar periódicamente los términos y condiciones del presente Contrato (incluidas, entre otras, las políticas incorporadas por referencia) y los precios del Servicio. Le notificaremos sobre dichas revisiones mediante su publicación en la página Anuncios del sitio web o en el Administrador de cuenta. Los aumentos en los precios o las revisiones del material o el Contrato entrarán en vigencia después de los 30 días de su publicación en nuestro sitio web en www.verizon.com/terms. Si no está de acuerdo con las revisiones de Verizon, debe finalizar su Servicio de inmediato de conformidad con este Contrato. Al continuar utilizando el Servicio luego de que las revisiones entren en vigor, usted acepta y está de acuerdo con ellas.

4) **PRECIOS Y PAGO**

- a) **Precios y cargos.** Usted acepta pagarnos el Servicio al precio y los cargos que se le facturan. La facturación del Servicio comenzará automáticamente (i) una vez instalado el Servicio si el Servicio es instalado por Verizon o (ii) en la fecha de vencimiento establecida por Verizon (luego de que se haya entregado el equipo) en caso de que usted mismo haya instalado el Servicio. Los cargos recurrentes mensuales se facturarán con un mes de anticipación. Los cargos por una llamada en particular dependerán de algunos factores, entre los que se incluyen, por ejemplo, el plan de Llamadas seleccionado, la duración de la llamada y el tipo de llamada (es decir, nacional o internacional). Las llamadas internacionales a ciertos tipos de números telefónicos (por ejemplo, números de teléfono móvil) pueden estar sujetas a cargos adicionales. Si usted activa ciertas funciones, como timbre simultáneo o transferencia de llamadas, puede incurrir en cargos internacionales o por minuto adicionales. Se le cobrará por las llamadas transferidas a números internacionales como si las llamadas transferidas se realizaran desde su teléfono de Fios Voz Digital. Todos los cargos adeudados se pagan en dólares estadounidenses inmediatamente disponibles.
- b) **Redondeo/detalles de las llamadas.** Todas las llamadas se redondean al siguiente minuto más alto y se facturan en consecuencia. Puede ver su factura detallada en línea con su Administrador de cuenta de Fios Voz Digital. Es posible que el detalle de sus llamadas no aparezca en su factura en papel mensual o el estado de cuenta de su tarjeta de compra.
- c) **Impuestos y otros cargos.** Verizon también puede cobrarle impuestos, cargos, recargos, cargos por la configuración de la cuenta u otros cargos que sean aplicables al utilizar el Servicio, a menos que usted pueda demostrar con documentación satisfactoria que está exento de tales cargos. No notificaremos con anticipación en caso de modificaciones en los impuestos, recargos y cargos, excepto que las leyes vigentes lo exijan.
- d) **Pago.** Usted debe pagar todas las cuentas o facturas en tiempo y forma (en la fecha de vencimiento o antes). No renunciamos a nuestro derecho de cobrar el importe total adeudado si usted no paga en tiempo y forma, o si paga solo una parte de la factura.
- e) **Cargos por pago atrasado.** Si nosotros no recibimos el pago total en la fecha de

vencimiento, podemos cobrarle un cargo por pago atrasado sobre el saldo impago y también podemos dar por finalizado o suspender el Servicio. El cargo por pago atrasado será equivalente al 1.5 % o el cargo por pago atrasado que se cobre a los clientes de la zona telefónica local de Verizon en su estado, el que sea más alto. Si Verizon recurre a una agencia de cobro o inicia acciones legales para recuperar el dinero adeudado, usted acepta reembolsarnos todos los gastos incurridos para la recuperación de dicho dinero, incluidos honorarios razonables de abogados y costos. Si su pago es rechazado, denegado, devuelto, disputado o revocado por la institución financiera o el emisor de la tarjeta por cualquier motivo, Verizon tiene el derecho de cobrar un cargo por artículo devuelto o un cargo por pago atrasado.

- f) **Pago con tarjeta de compra.** Usted puede elegir que el Servicio se facture directamente a una tarjeta de compra aceptada por Verizon. SI DECIDE ABONAR EL SERVICIO A TRAVÉS DE SU TARJETA DE COMPRA, VERIZON CONTINUARÁ FACTURANDO EL SERVICIO A LA TARJETA HASTA QUE USTED NOS INDIQUE QUE CANCELEMOS DICHA FACTURACIÓN, Y USTED ACEPTA ADEMÁS QUE VERIZON PUEDE RECIBIR INFORMACIÓN ACTUALIZADA SOBRE LA CUENTA DE LA TARJETA DEL EMISOR DE LA TARJETA. Si su tarjeta de compra es rechazada o no es válida, o si el emisor de la tarjeta no realiza el pago en el momento en que se intenta realizar el cobro, usted no podrá utilizar el Servicio hasta que se pague la totalidad de la cuenta. Si desea cancelar el método de facturación a su TARJETA DE COMPRA, o si tiene alguna pregunta acerca del método de facturación, puede comunicarse con el SERVICIO AL CLIENTE DE VERIZON al 1-800-VERIZON (1-800-837-4966).
 - g) **Verificación de crédito.** Evaluaremos su historial de crédito antes de prestarle el servicio. En cualquier momento, se puede solicitar su consentimiento para obtener su historial de crédito en las agencias de información crediticia sobre consumidores y para compartirlo con nuestros afiliados. Si su historial de pagos no es aceptable para Verizon o si su historial de pagos es desconocido o indeterminable, se le puede solicitar, en cualquier momento, que proporcione lo siguiente: (i) un pago de prefactura en base al consumo incurrido; (ii) el número de cuenta de una tarjeta de crédito válida de un emisor aceptable para Verizon y autorización para que Verizon cobre el uso con su tarjeta de crédito; (iii) un contrato en el que se establezca que el uso de la red y los servicios de Verizon estará sujeto a los límites de uso de conexión determinados por Verizon; o (iv) un depósito. Verizon puede negarse a prestar servicios si usted adeuda cargos vencidos a Verizon o a cualquier afiliado de Verizon por servicios prestados.
 - h) **Depósitos.** Podemos solicitarle que proporcione un depósito reembolsable (“Depósito del cliente”). También es posible que le solicitemos un depósito adicional luego de la activación del servicio si no cumple con el pago de cualquier monto cuando corresponde. Dentro de los noventa (90) días de la finalización del Servicio, devolveremos una suma equivalente al Depósito del cliente, sin intereses, excepto que las leyes lo exijan, menos los importes vencidos y pendientes de pago de su cuenta, incluidos, entre otros, los importes adeudados por equipos no devueltos o dañados, cuando corresponda. Si usted no paga los Servicios a su vencimiento, podemos utilizar el depósito para cubrir los importes adeudados sin notificarlo.
- 5) **PLAZO Y CANCELACIÓN; SUSPENSIÓN**
- a) **Cancelación.** El presente Contrato continuará en vigor, sujeto a las condiciones de esta Sección, hasta que una de las partes lo dé por finalizado, según lo permitido

por el presente Contrato.

- b) **Finalización del Servicio con notificación.** Tanto usted como Verizon pueden dar por finalizado este Contrato sin alegar causa alguna mediante notificación a la otra parte, conforme a la disposición de notificación establecida en el presente Contrato. A menos que las leyes correspondientes así lo exijan, la cancelación será efectiva el último día del ciclo de facturación de ese mes y usted tiene la responsabilidad de todos los cargos incurridos hasta esa fecha.
- c) **Limitación, suspensión o finalización del Servicio por parte de Verizon.**
 - i) Verizon puede, sin notificación, limitar, suspender o dar por finalizado su Servicio si: (1) usted infringe las condiciones del presente Contrato o las obligaciones de pago con respecto al Servicio, o si los cargos que usted adeuda a los afiliados de Verizon por servicios prestados están vencidos; (2) su uso del Servicio está prohibido por ley o es perjudicial, tiene un impacto negativo o produce el malfuncionamiento del Servicio, de la red de Verizon o del uso y disfrute de otros usuarios; (3) nos vemos obligados por un organismo judicial, legislativo o de reglamentación de jurisdicción competente a suspender o dar por finalizado el Servicio; (4) una resolución, reglamentación u orden emitida por un organismo judicial, legislativo o de reglamentación está en discrepancia con el presente Contrato; (5) dejamos de ofrecer el Servicio, por cualquier motivo, en su totalidad o en parte; (6) usted ya no cumple con los requisitos previos del Servicio; (7) usted, cualquier usuario de su Servicio o cualquier contacto autorizado en su cuenta amenaza a nuestros representantes, usa un lenguaje vulgar o inapropiado hacia nuestros representantes, envía correo no deseado o participa en otros servicios de llamadas o mensajes abusivos; (8) tomamos medidas para prevenir o protegernos contra fraudes o para proteger a los empleados, agentes, instalaciones o servicios de Verizon; (9) usted utiliza, o intenta utilizar, el Servicio con fines comerciales, empresariales u otros fines no residenciales; (10) por cualquier justa causa. Verizon determinará, a su exclusivo criterio, si se cumple alguna de las condiciones antes mencionadas (1 a 10).
 - ii) **Reparación del Servicio.** Nosotros tenemos el derecho de suspender o interrumpir los Servicios en cualquier momento para realizar las reparaciones o modificaciones necesarias en nuestras instalaciones. Podemos negarnos a reparar el Servicio si determinamos que las condiciones de su establecimiento no son seguras para nosotros o nuestros agentes.

6) **RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO**

- a) Cuando el Servicio se desconecte por uso fraudulento o no autorizado, Verizon puede, antes de restablecerlo, solicitar al cliente que realice, por su cuenta y cargo, todas las modificaciones necesarias en las instalaciones o los equipos para eliminar el uso ilegal y que pague un importe razonable estimado por la pérdida de ingresos resultante de dicho uso.
- b) Verizon, a su exclusivo criterio, puede negarse a aceptar su pedido o solicitud del Servicio después de la finalización o suspensión de su uso del Servicio. Usted debe pagar los cargos adeudados y vencidos antes de que se vuelva a conectar el Servicio y, si su Servicio se da por finalizado o se suspende por cualquier motivo, es posible que usted deba pagar un cargo de reconexión si se reactiva el Servicio.

7) **AVISOS**

Si cualquiera de nosotros desea solicitar arbitraje en virtud de este Contrato, la parte que desee el arbitraje primero debe notificar a la otra parte de la disputa por escrito con al menos 30 días de anticipación antes de comenzar el arbitraje. La notificación a Verizon sobre el arbitraje o la mediación debe enviarse a NoticeOfDispute@verizon.com o al gerente de la Oficina central de resolución de disputas de Verizon, One Verizon Way, VC54N090, Basking Ridge, NJ 07920. También puede obtener una copia del formulario de notificación para disputas en NoticeofDispute@verizon.com o mediante el gerente de la Oficina central de resolución de disputas. También puede encontrarlo en www.verizon.com/terms/disputes. La notificación debe describir la naturaleza del reclamo y el resarcimiento deseado, de la manera que se indica en la Sección sobre arbitraje o mediación correspondiente de este Contrato. Para enviar otras notificaciones requeridas en virtud de este Contrato, debe comunicarse con nosotros a través de los medios indicados en su factura mensual o en la sección "Contáctenos" de verizon.com. Los avisos que nosotros le enviemos se considerarán como entregados: (a) cuando se envíen por correo electrónico a su última dirección de correo electrónico conocida que figure en nuestros registros; (b) cuando se envíen a través del sistema de telegrama; (c) cuando se depositen en el servicio postal de los Estados Unidos con su nombre como destinatario y se envíen a su última dirección conocida; o (d) cuando se entreguen personalmente en su Vivienda, según corresponda. Los avisos enviados por correo también pueden incluirse en nuestras facturas a su nombre.

8) **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

- a) El Servicio puede utilizar, en su totalidad o en parte, una red de datos administrada, Internet público y redes de terceros para transmitir mensajes de voz y otras comunicaciones. Verizon tomará medidas razonables con respecto a la transmisión segura del Servicio. Verizon tratará su información personal de acuerdo con su Política de Privacidad vigente en ese momento (disponible en <http://www.verizon.com/privacy>) y los Términos de este Contrato. La Política de Privacidad de Verizon se incorpora al presente Contrato por referencia. Usted acepta los términos de la Política de Privacidad, que describe el uso y la divulgación por parte de Verizon de la información sobre su cuenta y su uso del Servicio. En caso de que hubiera discrepancia entre la Política de Privacidad de Verizon y los demás términos de este Contrato, prevalecerá este Contrato.
- b) En el transcurso de la provisión de servicios, podemos recopilar cierta información que se encuentra disponible para nosotros únicamente debido a la relación que tenemos con usted, como información acerca de la cantidad, la configuración técnica, el tipo, el destino y la cantidad de uso de los servicios de telecomunicaciones que compra. Esta información y la información de facturación relacionada se conocen como Información privada del cliente en la red (Customer Proprietary Network Information, CPNI). (La CPNI no incluye su nombre, dirección ni número de teléfono). Nosotros podemos usar esta información, sin ninguna otra autorización suya, para ofrecerle: (i) servicios similares a los que ya nos compra y (ii) la gama completa de productos y servicios disponibles de Verizon y otras compañías de Verizon que pueden ser diferentes del tipo de servicios que nos compra actualmente. El uso de

su información nos permitirá ofrecerle un paquete de servicios adaptado a sus necesidades específicas. Sin ninguna otra autorización suya, también podemos compartir su información con otras compañías de Verizon con las que usted ya tenga una relación de servicio existente.

- 9) **LIMITACIONES EN LOS SERVICIOS DE RESPUESTA DE EMERGENCIAS 911**
- a) **Nuestra responsabilidad hacia usted, hacia cualquier persona que marque el 911 a través del Servicio, o hacia cualquier otra persona o parte, por cualquier pérdida o daño como consecuencia de errores, interrupciones, omisiones, demoras, defectos o fallas de los servicios 911, ya sea que fueren ocasionados por negligencia nuestra o de cualquier otra manera, no excederá el importe de nuestros cargos por tales servicios durante el período afectado. Esta limitación de responsabilidad se proporciona de forma adicional a cualquier otra limitación incluida en este Contrato.**
 - b) **Corte del servicio debido a la suspensión de su cuenta.** Usted reconoce y acepta que un corte del servicio debido a la suspensión de su cuenta como resultado de problemas de facturación impedirá que se le proporcionen TODOS los servicios, incluidos los servicios de respuesta de emergencias 911.
 - c) **Posibles limitaciones.** Usted acepta que cualquier llamada al 911 que se realice a través del Servicio puede estar sujeta a la congestión de la red y/o a una velocidad de procesamiento o distribución reducida. Si usted tiene las funciones de transferencia de llamadas, no molestar, timbre simultáneo u otras funciones programadas y en uso al momento de marcar una llamada al 911 y su llamada es interrumpida, es posible que el operador de emergencias no pueda devolverle la llamada al teléfono desde el cual usted la haya realizado.
 - d) **Limitaciones adicionales en el servicio que aplican en caso de que Verizon no pueda dirigir su llamada al 911 directamente al proveedor de servicios de emergencia adecuado.** Si, por cualquier motivo, Verizon no puede dirigir su llamada al 911 directamente al proveedor de servicios de emergencia adecuado, su llamada al 911 será dirigida a un operador de Verizon. Usted acepta que el operador y/o personal del centro de respuesta ante emergencias que reciban su llamada tal vez no puedan identificar su número telefónico o la dirección física desde la que usted se comunica. Deberá indicar la naturaleza de su emergencia con rapidez y claridad, e indicar su número de teléfono y ubicación. Usted acepta que la persona que responda la llamada tal vez no pueda devolverle la llamada o determinar su ubicación si no es posible completar la llamada o si la misma se interrumpe o desconecta, o si usted no puede proporcionar su número telefónico y ubicación física y/o si por algún motivo el Servicio no funciona. Una vez que usted indica su ubicación, el operador de Verizon determinará el centro de respuesta ante emergencias adecuado para su ubicación y dirigirá su llamada al número telefónico general de ese centro.
- 10) **EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL**
- a) **EL SERVICIO SE PROPORCIONA “TAL COMO ES” O “TAL COMO ESTÁ DISPONIBLE”, CON TODAS LAS FALLAS QUE PUEDA TENER. VERIZON (Y SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS), QUIENES LE OTORGAN LICENCIAS, PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES, NO OFRECEN DECLARACIÓN O GARANTÍA ALGUNA,**

EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN Y ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA LEY CORRESPONDIENTE, CON RESPECTO A SU SERVICIO. VERIZON NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO NO PRESENTARÁ FALLAS, DEMORAS, INTERRUPCIONES, ERRORES, DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DE LA VOZ O PÉRDIDA DE CONTENIDO, DATOS O INFORMACIÓN.

- b) EN NINGÚN CASO VERIZON (NI SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS O AFILIADAS), QUIENES LE OTORGAN LICENCIAS, SUS PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES, SERÁN RESPONSABLES DE: (1) CUALQUIER DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, RESULTANTE O ACCESORIO, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LAS GANANCIAS PERDIDAS, LA PÉRDIDA DE INGRESOS, U OTRAS PÉRDIDAS COMERCIALES O ECONÓMICAS QUE SURJAN POR EL USO, EL USO PARCIAL O LA INCAPACIDAD DE USAR EL SERVICIO, INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O DE LA NATURALEZA DE LA DEMANDA JUDICIAL, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, AQUELLOS QUE SURJAN POR CONTRATO, ACTOS ILÍCITOS, NEGLIGENCIA O ESTRUCTA RESPONSABILIDAD, INCLUSO SI VERIZON HA SIDO NOTIFICADO DE LA POSIBILIDAD DE DICHA RECLAMACIÓN O DAÑO O (2) CUALQUIER RECLAMACIÓN DIRIGIDA A USTED PROVENIENTE DE CUALQUIER OTRA PARTE.
- c) VERIZON NO SERÁ RESPONSABLE DE RETRASOS O FALTAS DE SUMINISTRO DEL SERVICIO, EN CUALQUIER MOMENTO O DE VEZ EN CUANDO, NI DE LA INTERRUPCIÓN O DEGRADACIÓN DE LA CALIDAD DE LA VOZ CAUSADA POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES CASOS: (1) ACTO U OMISIÓN DE UN OPERADOR PRINCIPAL, PROVEEDOR DE SERVICIOS, VENDEDOR U OTRO TERCERO; (2) FALLA, ACTUALIZACIÓN, ESCASEZ, REUBICACIÓN O MODIFICACIÓN DE EQUIPOS, REDES O INSTALACIONES; (3) FALLA DE EQUIPOS, REDES O INSTALACIONES OCASIONADAS POR PÉRDIDAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN SU CASA; O (4) OTRAS CAUSAS QUE ESTÉN FUERA DEL CONTROL DE VERIZON.
- d) LA RESPONSABILIDAD DE VERIZON POR CUALQUIER FALLA O ERROR EN NINGÚN CASO EXCEDERÁ LOS CARGOS DEL SERVICIO CON RESPECTO AL PERÍODO AFECTADO.
- e) LOS RECURSOS EXPRESAMENTE ESTABLECIDOS EN ESTE CONTRATO CONSTITUYEN SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO. ES POSIBLE QUE USTED TENGA DERECHOS ADICIONALES SEGÚN DETERMINADAS LEYES (COMO LAS LEYES DEL CONSUMIDOR), LAS CUALES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS IMPLÍCITAS NI LA EXCLUSIÓN O LA LIMITACIÓN DE CIERTOS DAÑOS. SI SE APLICAN DICHAS LEYES, ES POSIBLE QUE NUESTRAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES NO SE APLIQUEN A USTED. SI SE DETERMINA QUE TAL EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN NO SE APLICAN, VERIZON PUEDE, A SU EXCLUSIVO CRITERIO, MODIFICAR ESTE CONTRATO PARA LLEVAR A CABO LA INTENCIÓN ORIGINAL CON LA MAYOR PRECISIÓN POSIBLE.
- f) VERIZON SE RESERVA EL DERECHO A REALIZAR CUALQUIER RECLAMACIÓN LEGAL O EQUITATIVA EN SU CONTRA CON RESPECTO A SU

USO O USO INDEBIDO DEL SERVICIO O POR SU INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO (INCLUIDA CUALQUIER POLÍTICA RELACIONADA CON EL SERVICIO).

11) INDEMNIZACIÓN

- a) Usted acepta defender, indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Verizon ante todos los reclamos, pérdidas, daños, multas, responsabilidades, penalizaciones, costos y gastos, incluidos los honorarios razonables de abogados, que se relacionen con o surjan de: (a) una infracción de las leyes o reglamentaciones vigentes o del presente Contrato por parte de usted (o de terceros que utilicen su cuenta, con o sin su permiso, para acceder al Servicio); (b) actos de negligencia, errores u omisiones por parte de usted (o de terceros que utilicen su cuenta, con o sin su permiso, para acceder al Servicio); (c) lesiones o muerte de una persona y daños o pérdidas de bienes que puedan surgir o resultar del presente Contrato o se relacionen con este, excepto en la medida en que tales responsabilidades surjan de la negligencia grave o conducta impropia intencional de Verizon; (d) reclamos por infracción de los derechos de propiedad intelectual que surjan del uso del Servicio, del Software o de Internet; (e) la ausencia, falla o interrupción del Servicio, incluido el servicio de respuesta de emergencias 911 o la incapacidad de usted o de cualquier tercer usuario de su Servicio de poder acceder al personal del centro de respuesta ante emergencias.

12) DISPOSICIONES GENERALES

- a) El Servicio no está sujeto a reglamentaciones de una comisión estatal de servicios públicos ni de ninguna otra autoridad estatal reguladora de servicios públicos.
- b) Todas las obligaciones de las partes en virtud de este Contrato, que por su naturaleza continuarían más allá de la finalización, cancelación o vencimiento de este Contrato, seguirán rigiendo después de tal finalización, cancelación o vencimiento.
- c) Verizon no se responsabilizará por las demoras, los daños ni las fallas de funcionamiento que se deban a causas que excedan su control razonable, incluidos, entre otros, actos de organismos gubernamentales, casos fortuitos, actos de terceros, incendios, inundaciones, huelgas, receso de trabajo u otras actividades laborales, u otras cosas sobre las que no tengamos control, o la incapacidad de obtener los equipos o servicios necesarios.
- d) Podemos asignar la totalidad o parte de este Contrato sin previo aviso y usted acepta realizar todos los pagos subsiguientes según se indique. Este Contrato no tiene la finalidad de beneficiar a ningún tercero, a excepción de las compañías matrices, filiales, subsidiarias, agentes y predecesores y sucesores cesionarios de Verizon.
- e) Si un organismo gubernamental de jurisdicción competente determina que algún término o condición de este Contrato es inválido o inejecutable, la determinación no afectará a ningún otro término o condición de este Contrato, y el Contrato se interpretará como si no incluyera el término o condición inválidos o inejecutables.
- f) Excepto que la ley exija lo contrario, usted y Verizon aceptan que la Ley Federal de Arbitraje y las leyes sustantivas del estado de su dirección de facturación, sin

referencia a sus principios de conflictos de leyes, se aplicarán para regir e interpretar todos los derechos y obligaciones de las partes en virtud de este Contrato, excepto que la ley exija lo contrario o en la medida en que la ley federal vigente prevalezca sobre tal ley estatal, incluidas las normas y reglamentaciones de la Comisión Federal de Comunicaciones. A MENOS QUE USTED Y VERIZON ACUERDEN LO CONTRARIO, USTED Y VERIZON ACEPTAN LA JURISDICCIÓN PERSONAL EXCLUSIVA Y LA COMPETENCIA JURISDICCIONAL DE UN TRIBUNAL DE ARBITRAJE O DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA UBICADO EN EL CONDADO DE SU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN PARA CUALQUIER JUICIO O DEMANDA JUDICIAL RELACIONADOS DE CUALQUIER MANERA CON EL TEMA PRINCIPAL DE ESTE CONTRATO. Excepto que la ley exija lo contrario, incluidas las leyes estatales relacionadas con las transacciones de los consumidores, cualquier demanda judicial o reclamación que usted pueda tener con respecto al Servicio deberá iniciarse dentro de un período de un año luego del surgimiento de la reclamación o la demanda judicial, o dicha reclamación o demanda judicial prescribirá.

- g) Nos reservamos el derecho a realizar modificaciones en el Servicio para reflejar cualquier cambio en cualquier ley vigente, servicio de red principal o componente que afecten al Servicio.
 - h) Si en algún momento Verizon no insiste en el estricto cumplimiento de cualquiera de las disposiciones de este Contrato, esto no debe interpretarse en ningún caso como una exención de dichos términos en el futuro.
 - i) Este Contrato, incluidos todos los anexos y todas las demás políticas que se incorporan completamente en el presente Contrato, ya sea como adjuntos o por referencia, constituye la totalidad del Contrato entre usted y Verizon con respecto al tema principal y sustituye todo contrato previo o contemporáneo ya sea escrito o verbal. Cualquier cambio que usted realice a este Contrato, o cualquier término adicional o diferente en sus órdenes de compra, acuses de recibo u otros documentos, escritos o electrónicos, quedan anulados.
- 13) **MEDIACIÓN VOLUNTARIA.** Verizon ofrece a los clientes la opción de participar en un programa de mediación interno gratuito. Este programa es totalmente voluntario y no afecta de ninguna manera los derechos de ambas partes en cualquier otro aspecto de los procedimientos de resolución de disputas descritos en la sección 14. A través de nuestro programa de mediación voluntaria, asignaremos un empleado que no tenga relación directa con la disputa para que ayude a ambas partes a llegar a un acuerdo. Esa persona tiene todos los derechos y protecciones de un mediador y el proceso tiene todas las protecciones de una mediación. Por ejemplo, ninguna de las declaraciones vertidas en la mediación puede usarse posteriormente en un proceso de arbitraje o en un procedimiento judicial. Si le gustaría recibir más información o comenzar un proceso de mediación, comuníquese con nosotros en NoticeofDispute@verizon.com o a través del gerente de la oficina central de resolución de disputas, One Verizon Way, VC54N090, Basking Ridge, NJ 07920, para obtener un formulario de notificación para disputas de clientes. También puede obtener una copia del formulario de notificación para disputas en www.verizon.com/terms/disputes. Complete y envíenos el formulario de notificación para disputas según las instrucciones que allí aparecen.
- 14) **ACCIONES DE ARBITRAJE O RECLAMACIONES DE MENOR CUANTÍA.**

CONFIAMOS EN QUE ESTARÁ SATISFECHO CON NUESTROS SERVICIOS, PERO SI EXISTE ALGÚN PROBLEMA QUE PRECISA SER RESUELTO, EN ESTA SECCIÓN SE EXPLICAN LAS EXPECTATIVAS MUTUAS AL RESPECTO. USTED Y VERIZON ACUERDAN RESOLVER DISPUTAS SOLO POR ARBITRAJE O EN UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA. EL ARBITRAJE NO INCLUYE LA PARTICIPACIÓN DE UN JUEZ O UN JURADO, Y LOS PROCEDIMIENTOS PUEDEN DIFERIR, PERO UN ÁRBITRO PUEDE CONCEDER LOS MISMOS DAÑOS Y EL MISMO RESARCIMIENTO Y DEBE ACEPTAR LOS MISMOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL. SI LA LEY PERMITE LA CONCESIÓN DE HONORARIOS DE ABOGADO, UN ÁRBITRO TAMBIÉN PUEDE DECRETARLOS. ASIMISMO, AMBAS PARTES ACORDAMOS QUE:

1. LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE SE APLICA A ESTE CONTRATO. EXCEPTO LOS CASOS QUE CALIFIQUEN PARA SU PRESENTACIÓN EN UN TRIBUNAL COMPETENTE PARA DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, TODA DISPUTA QUE SURJA EN RELACIÓN CON EL PRESENTE CONTRATO O CON LOS EQUIPOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LE PRESTEMOS (O DE CUALQUIER PUBLICIDAD DE CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO) SERÁ RESUELTA POR UNO O MAS ÁRBITROS IMPARCIALES ANTE LA AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION (“AAA”). ASIMISMO, USTED PUEDE PRESENTAR A CONSIDERACIÓN DEL BETTER BUSINESS BUREAU (“BBB”) O DE LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES FEDERALES, ESTATALES O LOCALES CUALQUIER ASUNTO QUE USTED PUEDA TENER Y ESTAS AGENCIAS PUEDEN, SI LA LEY LO PERMITE, RECLAMARNOS EL RESARCIMIENTO EN SU NOMBRE.
2. A MENOS QUE USTED Y VERIZON ACUERDEN LO CONTRARIO, EL ARBITRAJE TENDRÁ LUGAR EN EL CONDADO DE SU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN. PARA RECLAMACIONES MAYORES A \$10,000, SE APLICARÁN LAS NORMAS DE ARBITRAJE DE LA AAA; EN TALES CASOS, EL PERDEDOR PUEDE APELAR A UN ÓRGANO COLEGIADO DE TRES NUEVOS ÁRBITROS PARA QUE REVISE LA DECISIÓN. PARA RECLAMACIONES DE \$10,000 O DE MENOR CUANTÍA, LA PARTE DEMANDANTE PUEDE ELEGIR LAS NORMAS DE ARBITRAJE DE LA AAA PARA ARBITRAJE VINCULANTE, O BIEN PUEDE ENTABLAR UNA DEMANDA INDIVIDUAL EN UN TRIBUNAL COMPETENTE PARA DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA. USTED PUEDE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y CARGOS DE LA AAA (WWW.ADR.ORG) O A TRAVÉS DE NOSOTROS. EN RECLAMACIONES DE \$10,000 O DE MENOS CUANTÍA, USTED PUEDE ELEGIR SI DESEA QUE EL ARBITRAJE SE REALICE SOLO EN BASE A DOCUMENTOS ENVIADOS AL ÁRBITRO, O MEDIANTE UNA AUDIENCIA EN PERSONA O POR TELÉFONO.
3. ESTE CONTRATO NO PERMITE ARBITRAJES COLECTIVOS, INCLUSO SI SON PERMITIDOS POR LOS PROCEDIMIENTOS O REGLAS DE LA AAA. INDEPENDIEMENTE DE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTE CONTRATO, EL ÁRBITRO NO TENDRÁ AUTORIDAD PARA DETERMINAR SI ES PERMISIBLE EL ARBITRAJE COLECTIVO. EL ÁRBITRO TAMPOCO TENDRÁ AUTORIDAD PARA PRESIDIR ARBITRAJES COLECTIVOS NI PARA OTORGAR NINGÚN TIPO DE RECURSO COLECTIVO. EN CAMBIO, EL ÁRBITRO PUEDE DECRETAR UN RESARCIMIENTO MONETARIO O CONMINATORIO SOLO EN FAVOR DE LA PARTE INDIVIDUAL QUE RECLAME

EL RESARCIMIENTO Y SOLO EN LA MEDIDA NECESARIA PARA OFRECER EL RESARCIMIENTO GARANTIZADO POR LA RECLAMACIÓN INDIVIDUAL DE DICHA PARTE. NO PODRÁN APLICARSE TEORÍAS DE RESPONSABILIDAD NI SOLICITUDES DE COMPENSACIÓN COLECTIVAS O REPRESENTATIVAS O CON UN APODERADO GENERAL EN NINGÚN ARBITRAJE REALIZADO CONFORME A ESTE CONTRATO. NO SE APLICARÁ NINGUNA REGLA DE LA AAA QUE CONTRADIGA LAS DISPOSICIONES DE ESTE CONTRATO. ADEMÁS, INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER DISPOSICIÓN CONTRARIA A LAS REGLAS DE LA AAA O EL BBB, EL ÁRBITRO QUEDARÁ OBLIGADO A APLICAR PRINCIPIOS LEGALES Y LAS LEYES QUE RIGEN EL PRESENTE CONTRATO, Y NO TIENE AUTORIDAD PARA OTORGAR NINGUNA COMPENSACIÓN QUE NO ESTÉ AUTORIZADA POR DICHAS LEYES.

4. SI CUALQUIERA DE NOSOTROS DESEA SOLICITAR ARBITRAJE BAJO ESTE CONTRATO, LA PARTE QUE DESEE EL ARBITRAJE PRIMERO DEBE NOTIFICAR A LA OTRA PARTE DE LA DISPUTA POR ESCRITO CON AL MENOS 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN ANTES DE COMENZAR EL ARBITRAJE. SE DEBE NOTIFICAR A VERIZON A NOTICEOFDISPUTE@VERIZON.COM O AL GERENTE DE LA OFICINA CENTRAL DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS, ONE VERIZON WAY, VC52N090, BASKING RIDGE, NJ 07920. LA NOTIFICACIÓN DEBE DESCRIBIR LA NATURALEZA DEL RECLAMO Y EL RESARCIMIENTO DESEADO. SI NO PODEMOS RESOLVER LA DISPUTA DENTRO DE LOS 30 DÍAS, CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO DE ARBITRAJE. VERIZON PAGARÁ CUALQUIER CARGO DE INTERPOSICIÓN QUE LA AAA LE COBRE POR EL ARBITRAJE DE LA DISPUTA. SI NOS BRINDA UNA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO FIRMADA EN LA QUE INDIQUE QUE NO PUEDE PAGAR EL CARGO DE INTERPOSICIÓN, VERIZON PAGARÁ EL CARGO DIRECTAMENTE A LA AAA. SI PROCEDE ESE ARBITRAJE, TAMBIÉN PAGAREMOS CUALQUIER CARGO ADMINISTRATIVO ADICIONAL Y LOS HONORARIOS DEL ÁRBITRO QUE SE COBREN CON POSTERIORIDAD, ASÍ COMO (SI EL LAUDO ARBITRAL ES APELABLE EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO) LOS CORRESPONDIENTES A CUALQUIER APELACIÓN ANTE UN ÓRGANO COLEGIADO DE TRES NUEVOS ÁRBITROS.
5. PODEMOS OFRECER UNA OFERTA ESCRITA DE CONVENIO EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DEL COMIENZO DE LA AUDIENCIA PROBATORIA DEL ARBITRAJE, PERO NO ESTAMOS OBLIGADOS A HACERLO (O, SI NO HAY UNA AUDIENCIA PROBATORIA, ANTES DE QUE LAS PARTES COMPLETEN LA PRESENTACIÓN DE SUS PRUEBAS AL ÁRBITRO). EL IMPORTE O LAS CONDICIONES DE LA OFERTA DE CONVENIO NO PUEDEN SER REVELADAS AL ÁRBITRO HASTA DESPUÉS DE QUE EL ÁRBITRO HAYA OTORGADO UN LAUDO A LA RECLAMACIÓN. SI USTED NO ACEPTA ESTA OFERTA Y EL ÁRBITRO LE OTORGA UNA SUMA DE DINERO QUE ES SUPERIOR A LA OFERTA PERO INFERIOR A \$5000, O SI NO LE HACEMOS UNA OFERTA, Y EL ÁRBITRO LE OTORGA CUALQUIER SUMA DE DINERO INFERIOR A \$5000, ENTONCES ACEPTAMOS PAGARLE \$5000 EN LUGAR DE LA SUMA OTORGADA. EN ESE CASO, TAMBIÉN ACEPTAMOS PAGAR HONORARIOS DE ABOGADOS RAZONABLES Y GASTOS, INDEPENDIENTEMENTE DE LO QUE LA LEY DISPONGA PARA SU CASO. SI EL ÁRBITRO LE OTORGA UNA SUMA SUPERIOR A \$5000, LE PAGAREMOS LA SUMA CONCEDIDA.
6. EL LAUDO ARBITRAL Y CUALQUIER CONFIRMACIÓN JUDICIAL SOLO SE APLICAN A ESE CASO ESPECÍFICO Y NO SE PUEDEN UTILIZAR EN NINGÚN OTRO CASO, EXCEPTO PARA

HACER CUMPLIR DICHO LAUDO ARBITRAL.

7. SI POR CUALQUIER MOTIVO NO SE PUEDE CUMPLIR LA PROHIBICIÓN DE LOS ARBITRAJES COLECTIVOS ESTABLECIDA EN LA SUBSECCIÓN 19.3, ESTE CONTRATO DE ARBITRAJE NO SERÁ VÁLIDO.

8. SI POR CUALQUIER MOTIVO PROCEDE UNA RECLAMACIÓN EN JUICIO A DILUCIDAR ANTE UN TRIBUNAL EN VEZ DE POR ARBITRAJE, USTED Y VERIZON ACEPTAN QUE NO TENGA LUGAR UN JUICIO CON JURADO. USTED Y VERIZON RENUNCIAN INCONDICIONALMENTE A CUALQUIER DERECHO A JUICIO POR JURADO EN CUALQUIER ACCIÓN, PROCEDIMIENTO O RECONVENCIÓN QUE SURJA DE O SE RELACIONE CON ESTE CONTRATO DE CUALQUIER FORMA. EN CASO DE LITIGIO, PUEDE PRESENTARSE ESTE PÁRRAFO PARA DEMOSTRAR CONSENTIMIENTO POR ESCRITO A UN JUICIO POR TRIBUNAL.

Anexo A

UBICACIÓN	AFILIADO DE VERIZON
California	Verizon California Inc.
Connecticut	Verizon New York Inc.
Delaware	Verizon Delaware LLC
Florida	Verizon Florida LLC
Maryland	Verizon Maryland LLC
Massachusetts	Verizon New England Inc.
Nueva Jersey	Verizon New Jersey Inc.
Nueva York	Verizon New York Inc.
Pensilvania	Verizon Pennsylvania LLC
Rhode Island	Verizon New England Inc.
Texas	GTE Southwest Incorporated (d/b/a Verizon Southwest)
Virginia (con excepción de las áreas que se indican a continuación)	Verizon Virginia LLC.
Dumfries, Quantico, Prince Condado de Williams, VA	Verizon South Inc.
Washington, DC	Verizon Washington, DC Inc.

©2013 Verizon. Todos los derechos reservados.

Fios Voz Digital

Descripción general

El servicio Fios Voz Digital es un servicio de voz a través del protocolo de Internet que le permite al cliente realizar llamadas nacionales e internacionales. El servicio Fios Voz Digital también incluye el uso de las funciones de llamadas y un Administrador de cuenta. El precio varía según el plan de llamadas que seleccione el cliente. Fios Voz Digital solo puede utilizarse en los Estados Unidos, si las instalaciones lo permiten.

La compañía proporcionará el servicio Fios Voz Digital solamente en aquellas zonas de los Estados Unidos en las cuales la compañía pueda dirigir una llamada al 911 al centro de respuesta ante emergencias adecuado, de acuerdo con las leyes, normas y regulaciones vigentes, incluidas, entre otras, las normas y los requisitos de la Comisión Federal de Comunicaciones (Federal Communications Commission, FCC).

El cliente puede seleccionar un número telefónico principal de una lista de códigos de área disponibles. No es necesario que el cliente seleccione un número telefónico principal relacionado con su ubicación geográfica. Además, el cliente puede, por un costo adicional que se especifica debajo, seleccionar hasta cinco números telefónicos virtuales por número de teléfono principal de una lista de códigos de área disponibles. Los números telefónicos virtuales solo permiten llamadas entrantes. El cliente puede solicitar que su número telefónico principal se incluya en las páginas blancas y en el servicio de información sin cargo adicional. Es posible que un número escoja su propio código de área no se encuentre en las páginas blancas.

El servicio Fios Voz Digital no le permite al cliente realizar llamadas al 500, 700, 900, 950, 976, 0001, 0+, llamadas con tarjetas telefónicas ni llamadas Dial Around (por ejemplo, 10-10-XXXX). Tampoco le permite al cliente aceptar llamadas por cobrar o llamadas facturadas a terceros. La compañía no facturará ningún cargo en nombre de otros proveedores.

Funciones de llamadas y Administrador de cuenta

El servicio Fios Voz Digital incluye ciertas funciones de llamadas, además del uso de un Administrador de cuenta. Las funciones de llamadas y las funcionalidades disponibles a través del Administrador de cuenta pueden modificarse de vez en cuando. Las funciones de llamadas incluyen, entre otras, las siguientes:

Rechazo de llamadas anónimas	Bloqueo de llamadas entrantes
Número de respaldo	Timbre simultáneo
Transferencia de llamadas	Marcado 100
Identificador de llamadas con nombre	Llamadas entre tres
Bloqueo del identificador de llamadas	Mensaje de voz*
Devolución de llamada	Llamada en espera
Realización de llamada	TeletimbresSM
No molestar	

** Los buzones de mensajes de voz que no se configuren dentro de los 60 días de la activación se eliminarán.*

Administrador de cuenta

Todos los clientes de Fios Voz Digital tendrán acceso a un Administrador de cuenta, que proporciona información sobre la cuenta (por ejemplo, número telefónico, plan de llamadas y detalles de llamadas) y acceso a la mayoría de las funciones de llamadas anteriormente descritas. La información y funcionalidades disponibles a través del Administrador de cuenta incluyen, entre otras, visualización de llamadas entrantes, llamadas salientes y perdidas, visualización de mensajes de voz; guía telefónica electrónica y calendario.

Aplicación de cargos

Cargos recurrentes mensuales de Fios Voz Digital

Se aplica un cargo recurrente mensual a cada plan de llamadas de Fios Voz Digital. El cargo recurrente mensual variará según el plan de llamadas seleccionado. Todas las funciones de llamadas estándar y el Administrador de cuentas están incluidos en el cargo recurrente mensual. El precio de las llamadas internacionales se describe por separado. También existe un cargo recurrente mensual relacionado con los números telefónicos virtuales opcionales. Si el cliente cancela el Servicio a la mitad del mes, la compañía no le acreditará al cliente por el mes parcial de servicio.

Tarifas y cargos

Cargos no recurrentes

	<u>Cargos no recurrentes</u>
Instalación del primer enchufe de teléfono	\$95.00
Instalación de enchufes de teléfono adicionales	\$53.00

Cargos recurrentes mensuales

Plan Ilimitado Fios Voz Digital

Este plan ofrece llamadas salientes nacionales ilimitadas, llamadas entrantes ilimitadas, uso de las funciones de llamadas anteriormente descritas y uso del Administrador de cuenta personal. Este es un plan de una sola línea, sin embargo, un cliente puede comprar líneas adicionales (5 como máximo).

	<u>Cargo recurrente mensual</u>
Plan ilimitado Fios Voz Digital	\$44.99
Cada línea adicional (5 como máximo)	\$9.99 por línea

Plan por minuto Fios Voz Digital

El plan por minuto le cobra al cliente un cargo recurrente mensual además de un cargo por cada minuto de uso. Las llamadas a otros clientes de Fios Voz Digital, así como las llamadas a los clientes residenciales del servicio telefónico local de línea por cable de Verizon se consideran llamadas “dentro de la red” y se incluyen en el cargo mensual del plan. Este es un plan de una sola línea.

	<u>Cargo recurrente mensual</u>
Plan por minuto Fios Voz Digital	\$14.99

	<u>Cargo por minuto de uso</u>
Plan por minuto Fios Voz Digital	\$0.05

Otros cargos

Servicio de información*	\$2.49 por llamada
Asistencia de operadora	\$4.50 por llamada
Cargo por número telefónico virtual	\$6.99 por mes
Número Escoja su propio código de área	\$4.99
Número personalizado	\$4.99
Línea principal no publicada	\$4.50 por mes**
Línea principal – no listada	\$4.00 por mes
Listado del directorio Plan A – 1 número adicional	\$3.50 por mes
Listado del directorio Plan B – hasta 3 números adicionales	\$12.00 por mes
Listado del directorio Plan C – hasta 10 números adicionales	\$27.50 por mes
Listado del directorio Plan D – hasta 20 números adicionales	\$50.00 por mes
Listado del directorio Plan E – hasta 36 números adicionales	\$60.00 por mes
Cargo por cambio de número telefónico	\$22.00
Cargo por restablecimiento del servicio	\$29.99
Cargo por pago atrasado	varía según el estado
Llamadas internacionales	Tarifas internacionales, Términos y condiciones

* Las personas que llaman pueden solicitar un segundo listado, sin cargo adicional, al permanecer en la línea después de recibir su primer listado.

**Vigente a partir del 20 de febrero de 2014.

Fios Voz Digital - Plan Verizon World

Descripción general

El plan Verizon World es un plan de llamadas internacionales opcional disponible para los clientes de Fios Voz Digital que se suscriben a uno de los planes de llamadas nacionales de Fios Voz Digital. El plan Verizon World está disponible para las llamadas salientes internacionales de marcado directo realizadas desde los Estados Unidos, sujeto a la disponibilidad de las instalaciones y sistemas necesarios, incluida, entre otras, la facturación.

Aplicación de tarifas y cargos

Se aplica un cargo recurrente mensual a una línea suscrita al plan Verizon World, que incluye un segmento de 300 o 500 minutos de llamadas internacionales de marcado directo a los lugares que se especifican en la tabla 1 debajo. Las llamadas que excedan el segmento de minutos mensuales y todas las llamadas a países/destinos o lugares internacionales que no se especifiquen en la tabla 1 se facturan a las tarifas de uso especificadas en la tabla 2 debajo. Las tarifas indicadas en la tabla 2 se aplican durante todos los períodos y todos los días de la semana. Los impuestos y cargos son adicionales a las tarifas indicadas. Pueden aplicarse recargos por la cancelación de los servicios Premium.

Aplicación de tarifas y cargos (continuación)

Tabla 1: Ubicaciones internacionales incluidas en el segmento de tiempo

Albania	Dinamarca República	Laos	San Marino
Andorra	Dominicana	Letonia	Serbia
Antigua	Ecuador	Líbano	Singapur
Argentina	El Salvador	Liechtenstein	Eslovaquia
Armenia	Islas Malvinas	Lituania	Eslovenia
Aruba	Finlandia	Luxemburgo	Sudáfrica
Australia	Francia	Macao	Corea del Sur
Austria	Antillas francesas	Macedonia	España
Bahamas	Guayana Francesa	Malawi	Sri Lanka
Baréin	Georgia	Malasia	San Cristóbal y Nieves
Bangladesh	Alemania	México	Santa Lucía
			St Maarten
			San Vicente y las Granadinas
Barbados	Ghana	Mónaco	Suecia
Bélgica	Gibraltar	Mongolia	Suiza
Bermudas	Grecia	Montenegro	Taiwán
Bolivia	Granada	Montserrat	Tailandia
Brasil	Guadalupe	Antillas Neerlandesas	Trinidad y Tobago
Islas Vírgenes	Guatemala	Países Bajos	Turquía
Brunéi	Haití	Nueva Zelanda	Turkmenistán
Bulgaria	Hong Kong	Noruega	Islas Turcas y Caicos
Burundi	Hungría	Pakistán	Ucrania
Camboya	Islandia	Panamá	Reino Unido
Camerún	India	Paraguay	Uruguay
Canadá	Indonesia	Perú	Uzbekistán
Islas Caimán	Irlanda	Filipinas	Venezuela
Chile	Israel	Polonia	Vietnam
China	Italia	Portugal	Zimbabue
Colombia	Jamaica	Rumania	
Costa Rica	Japón	Rusia	
Croacia	Jordania		
República Checa	Kazajistán		
República Democrática del Congo	Kuwait		
	Kirguistán		

Tarifas y cargos, (continuación)

Tarifas de uso, (continuación)

Tarifas y cargos

Cargo recurrente mensual

El cargo recurrente mensual (MRC) se facturará todos los meses de manera anticipada. Al cliente que agregue este plan durante un ciclo de facturación se le facturará un MRC prorrateado sobre la base de la cantidad de días restantes en el ciclo de facturación. Si el cliente decide cancelar el plan Verizon World, el MRC correspondiente al último mes se prorrateará en base a la fecha de desconexión.

El MRC para los clientes que se suscriban a Fios Voz Digital tendrá un descuento de \$4.99 por mes, siempre que los clientes continúen con el plan.

<u>Minutos asignados</u>	<u>Cargo recurrente mensual</u>
300	\$14.99
500	\$19.99
Descuento	\$4.99 por mes

Tarifas de uso

Cada llamada se mide y factura individualmente en incrementos de un minuto después de una duración de llamada mínima inicial de un minuto. Cualquier minuto parcial se redondea a un minuto completo. Los cargos fraccionarios se redondean al siguiente centavo.

Además del cargo recurrente mensual y las tarifas de uso, según corresponda de acuerdo con la tabla 2 debajo, pueden aplicarse recargos por cancelación del servicio Premium a las llamadas de marcado directo a los servicios premium en ciertas localidades.

Muchas compañías de telecomunicaciones extranjeras aplican cargos premium a Verizon para la realización de llamadas internacionales a ciertos tipos de dispositivos o servicios. Estas llamadas incluyen aquellas realizadas a teléfonos inalámbricos, buscapersonas, computadoras personales y asistentes digitales personales (PDA); llamadas que requieren tecnología satelital y llamadas a servicios de información, como líneas de conversación y otros números tipo 900. Si usted realiza una llamada internacional a alguno de estos dispositivos o servicios, la llamada se facturará a una tarifa más alta ("premium") que la tarifa estándar para otras llamadas internacionales. Los cargos premium se agregan a la tarifa estándar y se aplicarán independientemente del plan de llamadas internacionales al que se suscriba. Si usted no selecciona un plan de llamadas internacionales, estos recargos se agregan a las tarifas internacionales básicas. Los dispositivos y servicios a los que se les aplican cargos premium están sujetos a cambios sin previo aviso.

Las llamadas a teléfonos celulares en los 103 países/destinos internacionales dentro de la asignación de minutos del plan Verizon World (los primeros 300 o 500) no estarán sujetas a los cargos premium. A los otros tipos de llamadas, las llamadas que excedan los minutos del plan Verizon World, o las llamadas a los 16 países/destinos

Tarifas y cargos, (continuación)

Tarifas de uso, (continuación)

internacionales restantes incluso dentro de los minutos del plan Verizon World se les pueden aplicar cargos premium. Los cargos por cancelación del servicio Premium siempre se aplicarán a los siguientes 16 países/destinos internacionales: Albania, Aruba, Camerún, República Democrática del Congo, Ecuador, Ghana, Guadalupe, Haití, Letonia, Líbano, Macedonia, Montenegro, Eslovaquia, San Vicente y las Granadinas, Islas Turcas y Caicos y Zimbabue.

Vea la [tabla de recargos por cancelación del servicio Premium](#). Para obtener más información, visite nuestro sitio web en verizon.com/internationalrates.

Además del cargo recurrente mensual y las tarifas de uso, se aplican tarifas de uso para las llamadas internacionales con asistencia de operadora; tarifas de tarjeta de viaje para las llamadas internacionales salientes y tarifas de tarjeta de viaje para las llamadas entrantes.

Tabla 2: Tarifas de uso para las llamadas de mercado directo no incluidas en los minutos de llamada designados del segmento de tiempo y para el uso que excede la asignación del plan.

A los clientes que no se suscriban a un plan World se les facturarán estas tarifas por minuto en todas sus llamadas internacionales de mercado directo (también pueden aplicarse recargos por cancelación del servicio Premium).

Tarifas y cargos, (continuación)**Tarifas de uso, (continuación)**

País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
Afganistán	\$1.74
Albania	\$1.13
Argelia	\$0.51
Andorra	\$0.47
Angola	\$1.49
Anguila	\$0.58
Casey, Antártida	\$1.67
Scott, Antártida	\$1.67
Antigua	\$0.46
Argentina	\$0.19
Armenia	\$0.61
Aruba	\$0.46
Isla Ascensión	\$1.16
Australia	\$0.10
Territorios Antárticos Australianos	\$1.67
Austria	\$0.10
Azerbaiyán	\$0.86
Azores	\$0.10
Bahamas	\$0.24
Baréin	\$0.67
Islas Baleares	\$0.10
Bangladesh	\$0.52
Barbados	\$0.50
Bielorrusia	\$0.36
Bélgica	\$0.10
Belice	\$0.51
Benín	\$0.66
Bermudas	\$0.18
Bután	\$1.87
Bolivia	\$0.35
Bosnia-Herzegovina	\$0.36

Tarifas y cargos, (continuación)**Tarifas de uso, (continuación)**

País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
Botsuana	\$0.85
Brasil	\$0.17
Islas Vírgenes Británicas	\$0.47
Brunéi	\$0.87
Bulgaria	\$0.36
Burkina Faso	\$1.05
Burundi	\$1.92
Camboya	\$2.37
Camerún	\$0.51
Canadá (con plan FDV ilimitado)	\$0.00
Canadá (con plan FDV por minuto)	\$0.05
Islas Canarias	\$0.10
Cabo Verde	\$0.83
Islas Caimán	\$0.25
República Centroafricana	\$1.52
Chad	\$2.51
Chile	\$0.19
China	\$0.15
Isla de Navidad	\$1.67
Islas Cocos	\$1.67
Colombia	\$0.17
Comoras	\$2.26
República del Congo	\$1.16
República Democrática del Congo	\$0.61
Islas Cook	\$1.67
Costa Rica	\$0.27
Croacia	\$0.32
Cuba	\$0.91
Chipre	\$0.55
República Checa	\$0.26
Dinamarca	\$0.10
Diego García	\$1.49
Yibuti	\$0.98
Dominica	\$0.50
República Dominicana	\$0.19

Tarifas y cargos, (continuación)**Tarifas de uso, (continuación)**

País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
Timor Oriental	\$0.33
Ecuador	\$0.30
Egipto	\$0.38
El Salvador	\$0.23
EMSAT	\$9.71
Guinea Ecuatorial	\$2.16
Eritrea	\$0.91
Estonia	\$0.68
Etiopía	\$1.02
Islas Feroe	\$0.53
Islas Malvinas	\$1.23
Fiyi	\$1.02
Finlandia	\$0.10
Francia	\$0.10
Antillas francesas	\$0.66
Guinea Francesa	\$0.67
Polinesia Francesa	\$1.21
Gabón	\$1.06
Gambia	\$0.61
Georgia	\$0.78
Alemania	\$0.10
Ghana	\$0.46
Gibraltar	\$1.05
Global Network Switzerland	\$9.71
Globalstar	\$3.50
Grecia	\$0.10
Groenlandia	\$0.59
Granada	\$0.44
Guadalupe	\$0.61
Bahía de Guantánamo	\$0.91
Guatemala	\$0.23
Guinea	\$0.83
Guinea-Bisáu	\$1.67
Guyana	\$0.45

Tarifas y cargos, (continuación)**Tarifas de uso, (continuación)**

País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
Haití	\$0.48
Honduras	\$0.25
Hong Kong	\$0.10
Hungría	\$0.26
Islandia	\$0.48
ICO Global	\$3.50
India	\$0.28
Indonesia	\$0.33
Inmarsat Océano Atlántico Este	\$9.71
Inmarsat Océano Atlántico Oeste	\$9.71
Inmarsat Océano Índico	\$9.71
Inmarsat Océano Pacífico	\$9.71
Inmarsat SNAC	\$9.71
Irán	\$0.58
Irak	\$0.91
Irlanda	\$0.10
Iridium	\$3.50
Israel	\$0.10
Italia	\$0.10
Costa de Marfil	\$0.71
Jamaica	\$0.38
Japón	\$0.10
Jordania	\$0.58
Kazajistán	\$0.20
Kenia	\$0.66
Kiribati	\$1.25
Kuwait	\$0.49
Kirguistán	\$0.20
Laos	\$2.44
Letonia	\$0.36
Líbano	\$0.57
Lesoto	\$0.85
Liberia	\$0.61
Libia	\$0.98

Tarifas y cargos, (continuación)

Tarifas de uso, (continuación)

*	País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
	Liechtenstein	\$0.10
	Lituania	\$0.36
	Luxemburgo	\$0.10
	Macao	\$0.78
	Macedonia	\$0.55
	Madagascar	\$2.29
	Madeira	\$0.10
	Malawi	\$0.51
	Malasia	\$0.18
	Maldivas	\$1.48
	Mali	\$1.07
	Malta	\$0.73
	Maritime Communications Partners	\$9.71
	Islas Marshall	\$0.75
	Mauritania	\$1.01
	Mauricio	\$1.26
	Mayotte	\$2.26
	México*	\$0.14
	Micronesia	\$0.78
	Moldavia	\$0.48
	Mónaco	\$0.10
	Mongolia	\$1.72
	Montenegro	\$0.42
	Montserrat	\$0.53
	Marruecos	\$0.56
	Mozambique	\$1.29
	Mustique	\$0.54
	Birmania (Burma)	\$2.37
	Najodka	\$0.20
	Namibia	\$0.81
	Nauru	\$1.17
	Nepal	\$1.31
	Países Bajos	\$0.10
	Antillas Neerlandesas	\$0.41

A los clientes del plan World se les facturará 10 centavos por minuto para las llamadas a las Bandas de México 1-3 y 17 centavos por minuto para las llamadas a las Bandas de México 4-8.

Tarifas y cargos, (continuación)**Tarifas de uso, (continuación)**

País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
Nieves	\$0.48
Nueva Caledonia	\$1.46
Nueva Zelanda	\$0.10
Redes de Próxima Generación	\$9.71
Nicaragua	\$0.38
Níger	\$0.94
Nigeria	\$0.56
Niue	\$1.83
Isla Norfolk	\$1.67
Corea del Norte	\$3.29
Noruega	\$0.10
Omán	\$1.08
Oration Technologies	\$9.71
Pakistán	\$0.33
Palaos	\$1.31
Palestina	\$0.10
Panamá	\$0.34
Papúa Nueva Guinea	\$1.07
Paraguay	\$0.40
Perú	\$0.25
Filipinas	\$0.18
Polonia	\$0.20
Portugal	\$0.10
Catar	\$0.96
Reunión	\$1.03
Rumania	\$0.32
Rusia	\$0.20
Ruanda	\$1.21
Sajalín	\$0.20
San Marino	\$1.05
Santo Tomé	\$1.60
Redes Satelitales Internacionales	\$9.71
Arabia Saudita	\$0.48
Senegal	\$0.71

Tarifas y cargos, (continuación)**Tarifas de uso, (continuación)**

País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
Serbia	\$0.42
Seychelles	\$1.52
Sierra Leona	\$0.61
Singapur	\$0.13
Eslovaquia	\$0.25
Eslovenia	\$0.57
Islas Salomón	\$1.22
Somalia	\$1.66
Sudáfrica	\$0.36
Corea del Sur	\$0.09
España	\$0.10
Sahara español	\$0.10
Sri Lanka	\$1.01
Santa Elena	\$1.16
San Cristóbal y Nieves	\$0.48
Santa Lucía	\$0.42
St Maarten	\$0.41
San Pedro y Miquelón	\$0.49
San Vicente	\$0.54
Sudán	\$0.91
Surinam	\$1.26
Suazilandia	\$0.77
Suecia	\$0.10
Suiza	\$0.10
Siria	\$0.91
Taiwán	\$0.09
Tayikistán	\$0.20
Tanzania	\$0.51
Tailandia	\$0.24
Satélite Thuraya	\$9.71
Togo	\$1.12
Tokelau	\$1.67
Isla Tonga	\$1.56
Trinidad y Tobago	\$0.34

**Tarifas y cargos,
(continuación)**

Tarifas de uso, (continuación) Tabla 2, (continuación)

País/destino	Tarifa estándar de cancelación por minuto
Tristán de Acuña	\$1.16
Túnez	\$0.51
Turquía	\$0.42
Turkmenistán	\$0.28
Islas Turcas y Caicos	\$0.53
Tuvalu	\$1.85
Uganda	\$0.51
Ucrania	\$0.26
Emiratos Árabes Unidos	\$0.38
Reino Unido	\$0.08
Uruguay	\$0.41
Uzbekistán	\$0.28
Vanuatu	\$2.42
Ciudad del Vaticano	\$0.10
Venezuela	\$0.22
Vietnam	\$0.55
Wallis y Futuna	\$2.38
Sahara Occidental	\$0.10
Samoa Occidental	\$1.05
República Árabe de Yemen	\$0.98
Zambia	\$0.61
Zanzíbar	\$0.51
Zimbabue	\$0.51