PRINT

Términos de Servicio de Verizon Online

Este Contrato se celebra entre usted como nuestro Suscriptor y Verizon Online LLC ("Verizon" o "Verizon Online") y establece los términos y condiciones bajo los cuales usted acepta utilizar el Servicio y nosotros aceptamos suministrarlo.

ESTE DOCUMENTO ES UN CONTRATO. LEA ESTOS TÉRMINOS DETALLADAMENTE. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS, NO UTILICE EL SERVICIO Y COMUNÍQUESE CON NOSOTROS DE INMEDIATO PARA DARLO POR FINALIZADO.

NOTIFICACIÓN SOBRE EL ACUERDO DE ARBITRAJE

ESTE ACUERDO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE VINCULANTE Y UNA EXENCIÓN DE DEMANDAS COLECTIVAS. EXIGE QUE LAS DISPUTAS SE RESUELVAN POR MEDIO DE ARBITRAJE, Y NO POR MEDIO DE UN PROCEDIMIENTO JUDICIAL DE DEMANDAS COLECTIVAS NI POR JUICIO CON JURADO (SALVO AQUELLOS ASUNTOS QUE PUEDAN SER LLEVADOS ANTE UN TRIBUNAL COMPETENTE PARA DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA). PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, CONSULTE LAS SECCIONES 15 A 18.

1. **PLAZO Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO; TÉRMINOS DE CONTRATO GENERALMENTE INCLUIDOS.**

El plazo de este Contrato será mensual, o se extenderá por el término especificado en el Plan de servicio o Plan de servicios combinados que seleccione (el "Plazo"). El Plazo comienza cuando usted acepta este Contrato y finaliza cuando se cancela, de conformidad con la Sección 10 a continuación.

Su aceptación de este Contrato ocurre cuando se da primero alguno de estos casos: (a) su aceptación de este Contrato electrónicamente durante un pedido por Internet, la inscripción o cuando instala el Software o el Equipo; (b) su uso del Servicio; o (c) su retención del Software o del Equipo que proporcionamos pasados los treinta (30) días posteriores a la entrega. Si usted modifica los planes del Servicio, su plazo y su tarifa mensual pueden modificarse (dependiendo del plan que seleccione), pero todas las demás disposiciones de este Contrato permanecerán en vigencia, a menos que se indique lo contrario.

Este Contrato consta de los términos que aparecen a continuación, más (a) los términos específicos de su Plan de servicio o Plan de servicios combinados (incluido el precio, el uso, la velocidad, la duración y el cargo por cancelación prematura (Early Termination Fee, "ETF") del plan, todo según lo descripto en la información provista al solicitar y confirmar su pedido); (b) nuestra Política de uso aceptable (Anexo A) y los Términos de servicios adicionales (Anexo B); y (c) otras políticas de Verizon a las cuales se hace referencia en este Contrato (entre ellas, nuestra Política de privacidad y nuestros Términos de uso del sitio web, disponibles en https://www22.verizon.com/terms). Todos

ellos se incorporan al presente por referencia.
Podrá encontrar una versión actual de este Contrato y las políticas relacionadas en línea en http://myverizon.com/verizononlineterms o http://verizon.com/terms ("Sitio Web"). También puede recibir una copia en papel del presente Contrato si escribe a Verizon, P.O. Box 11328, St. Petersburg, FL 33733, Attention: Customer Service.

2. **DEFINICIONES Y MODIFICACIONES DEL SERVICIO.**

1. "Servicios de banda ancha" significa Fios de Verizon o los servicios de Internet basados en DSL (cualquiera que se aplique). El servicio de Internet basado en DSL de Verizon también se conoce como "Internet de alta velocidad" (HSI).

2. "Servicio(s) combinado(s)" hace referencia a una combinación o "paquete" de servicio de banda ancha con uno o más servicios elegibles de Verizon, incluyendo, entre otros, los servicios Verizon Fios TV, Verizon Freedom Value o Verizon Freedom Essentials, Fios Voz Digital o Verizon ONEBILL.

3. "Contenido" significa el contenido suministrado por Verizon o por quienes le otorgan licencias o por sus proveedores externos y a los cuales se puede tener acceso con el Servicio, entre ellos, sin limitaciones, imágenes, fotografías, animaciones, videos, audio, música y texto en cualquier formato.

4. "Equipo" significa el módem, enrutador u otro equipo suministrado por Verizon para utilizar con el Servicio. Para evitar dudas, el término "Equipo" deberá incluir los enrutadores que Verizon le proporcione y que usted haya alquilado o deba devolver a Verizon una vez que finalice o cancele el Servicio, pero no incluirá los enrutadores que usted le haya comprado a Verizon o a un tercero.

5. "Servicio" hace referencia a todos los servicios de acceso a Internet por dial-up, banda ancha y acceso inalámbrico Wi-Fi de Verizon (donde sea aplicable), software, equipos, contenido, servicios adicionales según lo definido en el Anexo B, asistencia técnica, servidor de nombre de dominio ("DNS") y servicios relacionados (incluida la funcionalidad que permite el envío de mensajes de Verizon a su navegador de Internet), la barra de herramientas de Verizon, sitios web de Verizon y otros productos y servicios provistos por Verizon de acuerdo con el plan de precios aplicable a su Servicio.
El Servicio no incluye servicios de telefonía de voz, pero puede incluir servicios de correo electrónico, según lo establecido en el Anexo B.

6. Los "Sitios web de Verizon" son todos los sitios web ubicados en verizon.net, verizon.com y miverizon.com, los cuales están compuestos de diferentes páginas web, herramientas, información, software, contenido y funciones controlados por Verizon.

3. **REVISIONES DEL PRESENTE CONTRATO.**

La versión actual de los términos de este Contrato estará disponible en www.verizon.com/terms. Ocasionalmente haremos revisiones a este Contrato y a las políticas relacionadas con el servicio, incluyendo las disposiciones que rigen la forma de resolver disputas entre usted y Verizon. Le notificaremos sobre dichas revisiones mediante su publicación en la página Anuncios del sitio web, enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que proporcione para recibir nuestras comunicaciones (su "Dirección de correo electrónico principal") u otro método que haya proporcionado en la Sección 15 de este Contrato. Usted acuerda visitar la página de Anuncios periódicamente y revisar su casilla de correo electrónico para verificar tales revisiones. También acuerda notificar a Verizon de inmediato sobre cualquier cambio en su Dirección de correo electrónico principal. Se le notificará, por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de entrada en vigencia, acerca de cualquier aumento en el precio mensual del Plan de servicio o Plan de servicios combinados (excluidos otros cargos, tal como se detalla en las secciones 9.1(a)-(d)); las revisiones de otros términos y condiciones entrarán en vigencia en la fecha estipulada en la publicación y/o correo electrónico que le enviemos. A menos que dispongamos lo contrario, usted acepta las revisiones y acuerda someterse a las mismas continuando el uso del servicio luego de que las revisiones entren en vigencia.

4. **USUARIO AUTORIZADO, USO DE LA CUENTA Y RESPONSABILIDADES.**

   1. **Autoridad legal.** Usted reconoce que es mayor de dieciocho (18) años de edad y que tiene la autoridad legal para celebrar el presente Contrato. Acepta notificar a Verizon de inmediato cada vez que su información personal o de facturación cambie.

   2. **Uso de su servicio y cuenta, y cumplimiento con la autoridad correspondiente.** Usted es responsable de todo uso del Servicio y de su cuenta, sea el uso que usted o alguien que utilice la cuenta con o sin su autorización haga, incluidas todas las cuentas secundarias o subcuentas asociadas con su cuenta principal, y de pagar todas las actividades asociadas con su cuenta. Acepta cumplir con todas las leyes, reglamentos y reglas aplicables con respecto al uso del Servicio y utilizar el Servicio únicamente dentro de los Estados Unidos (a menos que se permita lo contrario en el presente Contrato).

   3. **Restricciones de uso.** El Servicio es un servicio categorizado para el consumidor y no está diseñado ni destinado para ser utilizado con fines comerciales. Salvo que se especifique lo contrario en este Contrato, usted no puede revender, proporcionar o alquilar el Servicio (con o sin ningún cargo), ni permitir que terceros usen el Servicio a través de medios alámbricos, inalámbricos u otros medios. Por ejemplo, no puede proporcionar el acceso a Internet a terceros a través de una conexión alámbrica o inalámbrica, ni usar el Servicio para facilitar el acceso público a Internet (por ejemplo, a través de una zona de conexión Wi-Fi); usarlo para fines de gran volumen, ni participar en actividades similares que constituyan tal uso (ya sea comercial o no comercial).
      Si se suscribe a un Servicio de banda ancha, puede conectar varias computadoras/ dispositivos a su módem o enrutador dentro de un solo hogar y con el fin de acceder al Servicio, pero únicamente mediante una dirección IP emitida por Verizon, y si está disponible con el

Servicio, puede permitir que invitados accedan a Internet a través de las capacidades de Wi-Fi de su Servicio. Tampoco podrá exceder las limitaciones en cuanto al uso de ancho de banda que Verizon pueda establecer cada tanto para el Servicio, así como tampoco utilizar el Servicio para ser anfitrión de ningún tipo de servidor. La violación de esta sección puede resultar en restricciones a la banda ancha de su Servicio o en la suspensión o cancelación del Servicio.

4. **Cuentas de acceso por dial-up ("Dial up").** Si se suscribe al Servicio por conexión de marcado, es posible que el Servicio se desconecte automáticamente y sin aviso si su cuenta permanece inactiva durante quince minutos. Una sesión de cuenta puede considerarse inactiva si parece no haber datos generados por humanos e interactivos recibidos desde el sistema de su computadora dentro de un lapso determinado. El uso de remarcadores automáticos, códigos u otros programas con el fin de evitar las desconexiones por inactividad constituye una violación de este Contrato. Sólo puede utilizar su cuenta para un inicio de sesión por tipo de conexión a la vez y no puede utilizar más de una dirección IP para cada inicio de sesión.

5. **Cuentas de banda ancha.** Las identificaciones de usuario adicionales suministradas para las casillas de correo electrónico de los clientes con banda ancha no pueden utilizarse como conexiones de "dial up".

5. POLÍTICA DE PRIVACIDAD; CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS.

La información personal que le suministre a Verizon se rige por nuestra Política de privacidad, que se encuentra publicada en el sitio web y está sujeta a modificaciones de tanto en tanto. Verizon se reserva el derecho de brindar información de la cuenta y del usuario, incluida la dirección de correo electrónico, a terceros según lo exija o lo permita la ley (por ejemplo, en respuesta a una citación o una orden del tribunal). Asimismo, se reserva el derecho de colaborar con las autoridades policiales en la investigación de cualquier asunto penal o civil. Dicha colaboración puede incluir, sin limitaciones, el monitoreo de la red de Verizon de conformidad con las leyes aplicables. Además, Verizon está obligado por ley a informar sobre cualquier hecho o circunstancia que se nos informe o donde descubramos que pueda llegar a existir una violación a las leyes de pornografía infantil. Nos reservamos el derecho a entregar dicha información, incluidos la identidad de los usuarios, la información de la cuenta, las imágenes y otros datos al personal policial.

6. DISPONIBILIDAD Y MODIFICACIONES DEL SERVICIO.

1. **Servicio y disponibilidad de ancho de banda y velocidad. El Servicio que seleccione puede no estar disponible en todas las áreas o con las tarifas, velocidades o anchos de banda generalmente comercializados, y algunas ubicaciones pueden no ser elegibles para el Servicio, aún cuando la prueba inicial hubiere demostrado que su línea cumplía con los requisitos. Proporcionaremos líneas HSI elegibles a la tarifa de línea máxima disponible en su ubicación de acuerdo con nuestros procedimientos de elegibilidad de línea estándar, salvo que usted haya seleccionado un nivel de servicio con una tarifa de línea máxima más baja. El ancho de banda se ofrece en base a cada línea (no en base a cada aparato). El ancho de banda disponible para cada**

aparato conectado a la red variará según la cantidad, el tipo y la configuración de los aparatos que utilicen el Servicio y según el tipo de uso (por ejemplo, transmisión continua de medios), entre otros factores. La velocidad del Servicio variará según las congestiones de la red o de internet, la configuración de su computadora, su uso del servicio de Video por demanda de Fios TV, la condición de su línea telefónica y del cableado interno de su ubicación, entre otros factores. Nosotros y los proveedores nos reservamos el derecho de restringir o suspender el Servicio, en cualquier momento y con o sin previo aviso, para llevar a cabo actividades de mantenimiento y para mantener el control de la sesión.

2. **Cambios en su servicio de telefonía de voz local.** Si usted cambia su compañía telefónica local o interrumpe su servicio telefónico local, podemos, a nuestro criterio, cancelar su Servicio o continuar brindándole el Servicio de banda ancha sin el servicio local de voz de Verizon a las tarifas vigentes en ese entonces, con los términos y las condiciones aplicables a su nuevo plan de Servicio y usted acepta pagar cualquier cargo mensual nuevo o más alto que pueda aplicarse a su nuevo plan de Servicio. Si decidimos cancelar su Servicio bajo esta Sección 6.2, entonces nos reservamos el derecho de facturar cualquier cargo por cancelación prematura y de aplicar los términos de devolución de equipo conforme a la Sección 10.5.

3. **Conversión del servicio DSL al servicio Verizon Fios Internet.** En los casos en los que Verizon pueda brindar el Servicio utilizando la tecnología de fibra óptica, podemos, a nuestra criterio, cancelar su servicio DSL y dejar de ofrecer dicho servicio a su ubicación. En ese caso, le ofreceremos el servicio Verizon Fios Internet con las tarifas y los términos aplicables en ese momento. Los mismos pueden ser distintos a sus tarifas y términos anteriores del servicio DSL. Si tiene un Plan a plazo y Verizon cancela o deja de ofrecer el servicio en su ubicación bajo esta Sección 6.3, usted no deberá pagar ningún cargo por cancelación prematura.

4. **Cambios en el Servicio o en las Funciones.** Verizon se reserva el derecho de cambiar cualquiera de las funciones, el Contenido, el equipo que autorice Verizon para usar con el Servicio o las aplicaciones del Servicio en cualquier momento con o sin previo aviso. Esto incluye los servicios de portal que podemos poner a su disposición como parte del Servicio o con un cargo adicional.

7. LICENCIAS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE TERCEROS.

1. **Software para utilizar con el Servicio.** Podemos ofrecerle, con o sin cargo, un software para usar con el Servicio que es propiedad de Verizon o de quienes le otorgan licencias y de sus proveedores (“Software”). En algunos casos, el Software permitirá que Verizon le envíe mensajes. Nos reservamos el derecho de actualizar, mejorar o cambiar periódicamente el Software de manera remota o de otro modo y de realizar cambios relacionados con las configuraciones y con el software de su computadora, su Equipo o cualquier equipo que autorice Verizon para usar con el Servicio, y usted acepta permitir dichos cambios y el acceso a su computadora, su Equipo o cualquier otro equipo que autorice Verizon para usar con el Servicio. Usted puede utilizar el Software únicamente en relación con el Servicio y no para otro fin.

2. **Contrato de licencia para el usuario final.** Ciertos Software pueden estar acompañados por un contrato de licencia de usuario final ("EULA") de Verizon o de un tercero. El uso que usted haga del Software está regido por los términos de ese EULA o por este Contrato, donde sea aplicable. No puede instalar ni usar ningún Software que esté acompañado por, o que incluya, un EULA a menos que usted acepte primero los términos del EULA.

3. **Software no acompañado por EULA.** Para el Software que no esté acompañado por un EULA, mediante el presente Verizon o quienes le otorgan licencia, le ortogarán una licencia revocable, no exclusiva y no transferible para usar el Software (y para toda corrección, actualización o mejora del mismo). No puede realizar ninguna copia del Software. Usted acepta que el Software es información confidencial de Verizon o de quienes le otorgan licencias y que no revelará ni usará el Software, salvo que esté expresamente permitido en el presente. El Software contiene material que está registrado como propiedad intelectual, secretos comerciales, patentes e información de propiedad que le pertenecen a Verizon o a quienes le otorgan licencias. No puede descompilar, hacer ingeniería inversa, desensamblar, intentar descubrir un código fuente o ideas subyacentes o algoritmos del Software. Tampoco puede reducir de otro modo el Software a una forma de lectura humana, modificarlo, alquilarlo, prestarlo, utilizarlo para uso compartido o para los fines de departamentos de servicios, reproducir, sublicenciar o distribuir copias del Software, o transferir de otro modo el Software a un tercero. No puede quitar ni modificar ninguna marca comercial, nombre comercial, aviso de derecho de autor u otros avisos de propiedad, inscripciones, símbolos o etiquetas que aparezcan sobre o dentro de copias del Software. No se le otorga ningún título ni derecho de propiedad en el Software. Usted reconoce que esta licencia no es una venta de propiedad intelectual y que Verizon o quienes le otorgan licencias continúan siendo los propietarios de todo derecho, título e interés, entre otros, sin limitaciones, todos los derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos comerciales y derechos morales, relacionados con el Software y la documentación pertinente, así como también las correcciones, actualizaciones y mejoras del mismo.
   El Software puede ser usado en los Estados Unidos únicamente, y la exportación del mismo está terminantemente prohibida.

4. **Período de tiempo para el uso del software o los Servicios adicionales.** Su licencia para usar el Software o cualquier servicio adicional seguirá vigente hasta que Verizon o quienes le otorgan licencias la den por finalizada, o hasta que se dé por finalizado su Servicio. Al finalizar su Servicio, debe dejar de usar el Software por completo y eliminarlo de su computadora u otro aparato.

5. **EULA de proveedor externo.** Si se suscribe a o utiliza de otro modo cualquier servicio de un tercero ofrecido por Verizon, su uso de dichos servicios está sujeto al EULA de dicho proveedor externo. La violación de dichos términos puede, a nuestra total discreción, resultar en la finalización de su Servicio.

6. **Titularidad de los derechos de propiedad intelectual.** Todos los títulos y derechos de propiedad intelectual (incluyendo, sin limitaciones, derechos de autor, patentes, marcas comerciales y

secreto comercial) en y para los sitios web de Verizon (incluyendo, sin limitaciones, software, imágenes, fotografías, animaciones, audio, video, música, texto y contenido relacionados), son propiedad de Verizon, sus afiliados o quienes le otorgan licencias. Todos los títulos y derechos de propiedad intelectual en y para la información y el contenido al que pueda accederse a través del uso de los sitios web de Verizon son propiedad de los respectivos dueños del contenido y pueden estar protegidos por leyes de derecho de autor u otras leyes y tratados de propiedad intelectual aplicables.

Este Contrato no le otorga ningún derecho a usar dicho contenido, ni tampoco ningún derecho a los sitios web de Verizon, excepto el derecho a usar los sitios web de Verizon según los términos del presente.

7. **Wi-Fi de Verizon.** El software y los servicios de Wi-Fi de Verizon son provistos por un proveedor externo.

8. **BARRA DE HERRAMIENTAS DE VERIZON.**

1. **Función de ayuda para errores de Verizon.** Como parte del proceso de instalación, la barra de herramientas de Verizon le solicitará su consentimiento para recibir páginas de ayuda para errores de Verizon y cambiar sus configuraciones predeterminadas de proveedor de búsqueda en internet.

2. **Datos de uso.** Es posible que la barra de herramientas de Verizon suministre determinada información de uso no relacionada con información personal, a Verizon y/o a quienes le otorgan licencias para ayudarlos a recopilar estadísticas de datos de uso adicionales para la barra de herramientas de Verizon, incluyendo, entre otros, datos relacionados con la cantidad de instalaciones de la barra de herramientas de Verizon y usuarios y búsquedas realizadas. Dicha información estadística adicional no incluye ningún tipo de información que identifique a los usuarios de la barra de herramientas de Verizon de forma individual. La barra de herramientas de Verizon recopila las direcciones IP de los usuarios con el único fin de permitir una adecuada ubicación geográfica, y así, por ejemplo, proporcionar información del estado del tiempo según la ubicación actual del usuario. Debido a que la dirección IP es almacenada con fines de respaldo, ni Verizon ni quienes le otorgan licencias usan esta información para ningún otro fin que no sea la ubicación geográfica. La barra de herramientas de Verizon no recopila ningún tipo de información que identifique de manera individual a los usuarios.

3. **Cómo desinstalar la barra de herramientas de Verizon.** Una vez instalado, el software de la barra de herramientas de Verizon se iniciará automáticamente cada vez que ejecute los programas del navegador Microsoft Internet Explorer y/o Mozilla Firefox. Podrá desinstalar el software de la barra de herramientas de Verizon en cualquier momento haciendo clic en la herramienta “Settings” a la derecha de la barra de herramientas y seleccionando “Uninstall” en la barra de herramientas de Verizon o usando el procedimiento estándar de desinstalación incluido en el sistema operativo de su computadora.

4. **Software de la barra de herramientas de Verizon.** El software de la barra de herramientas de

Verizon es provisto por Visicom Media, Inc., que es el beneficiario de este Contrato capacitado para hacer cumplir sus términos independientemente de Verizon.

9. **PRECIOS, FACTURACIÓN, CAMBIOS EN LOS PLANES DE SERVICIO Y PAGOS.**

1. **Precios y cargos.** Usted acepta pagar los cargos que se apliquen a su Servicio o Servicio combinado, ya sea de manera mensual o prepagada, según corresponda, y pagar: a) los impuestos aplicables, b) los recargos, c) las tarifas de recuperación, d) los cargos telefónicos, e) los cargos de activación, f) los cargos de instalación, g) los cargos de configuración, h) los cargos por equipo, i) los ETF, y j) otros cargos recurrentes y no recurrentes relacionados con el plan de servicio que haya seleccionado. Los impuestos, tarifas y demás cargos detallados en los puntos a)-d) precedentes pueden variar de un mes a otro. Los recargos y las tarifas de recuperación no son impuestos y no son requeridos por ley, pero son establecidos por Verizon y pueden cambiar. También acepta pagar todo cargo o tarifa adicional que se aplique a su cuenta, incluidos los intereses y cargos que se originen por crédito insuficiente o fondos insuficientes.

2. **Facturación**. Los cargos no recurrentes como los cargos de instalación, activación y configuración, y los cargos por equipo serán incluidos en su primera factura. Los cargos recurrentes mensuales del Servicio y Servicio combinado serán facturados con un mes de anticipación; todo cargo por uso será facturado a mes vencido. Los planes de tarifas prepagadas por Servicios adicionales se facturarán por adelantado. En función de su elección y sujeto a nuestra aprobación, Verizon o su agente le cobrarán a usted directamente o a través de su tarjeta de compra o factura local de Verizon (si corresponde). SI DECIDE QUE LE COBREMOS A TRAVÉS DE SU FACTURA DE VERIZON, USTED ACEPTA QUE SE INCLUYAN TODOS LOS CARGOS DEL SERVICIO EN SU FACTURA AL USAR LOS SERVICIOS. SI SE SUSCRIBE A UN PLAN DE SERVICIOS COMBINADOS, TODOS LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO COMBINADO SE CARGARÁN A SU FACTURA DE VERIZON. Si se inscribe en el programa de Facturación electrónica de Verizon, acepta ver y pagar su factura de manera electrónica todos los meses y proporcionar a Verizon información actual, precisa, completa y actualizada, que incluye su nombre legal, dirección, número(s) de teléfono, dirección de correo electrónico y los datos de pago correspondientes, como su número de cuenta bancaria. Usted acepta informar de inmediato a Verizon sobre cualquier cambio en la dirección de correo electrónico, otra información o datos de pago. Dejará de recibir su factura en papel. En su lugar, todos los meses, usted recibirá un correo electrónico que le notificará que su factura se encuentra disponible por internet para ver y pagar en espanol.verizon.com. Deberá seguir pagando su factura en papel hasta que reciba una notificación por correo electrónico, que le informará que su factura está disponible por internet. Usted comprende que si su pago electrónico es rechazado por cualquier razón, Verizon tiene el derecho de cobrarle un cargo por artículo devuelto (donde sea aplicable), de cancelar su suscripción a los servicios de pago electrónico y de reanudar la facturación en formato de papel. Si desea revocar el consentimiento para la facturación electrónica y recibir su factura impresa, seleccione la pestaña “Cuenta” en Mi Verizon, luego “Resumen de la cuenta”, finalmente “Facturación electrónica” y siga las instrucciones publicadas. Si utiliza el servicio de un proveedor o distribuidor de pagos de facturas externo para recibir y pagar su factura de Verizon,

Verizon no se responsabiliza por la exactitud y la puntualidad del pago de su factura. Si cancela la suscripción a la recepción de su factura de Verizon a través del sitio web de su proveedor de servicios bancarios por internet, volveremos a enviarle la factura en papel. La facturación de su servicio por conexión de marcado comenzará automáticamente al momento de la inscripción de su cuenta. La facturación para los servicios de banda ancha comenzará automáticamente en la fecha en que está completa la prestación del servicio de banda ancha ("fecha efectiva del servicio") que será la fecha de vencimiento establecida por Verizon (luego de que se haya entregado el Equipo) si usted realiza una autoinstalación del servicio. La facturación de los servicios adicionales comenzará en la fecha de inicio del servicio si usted también solicita un nuevo servicio de banda ancha. De lo contrario, la facturación de servicios adicionales comenzará al momento de la presentación de su pedido, a menos que se notifique lo contrario. A nuestro exclusivo criterio, podemos dejar de aplicar algunas tarifas o cargos. Si cancela algún servicio del Plan de servicios combinados, los cargos mensuales de los servicios restantes en su cuenta se facturarán automáticamente con la tarifa de servicio mensual sin descuento aplicable al momento en que cancele el servicio.

3. **Planes de tarifas con plazos mínimos.** Si elige un Plan de servicio o Plan de servicios combinados con un contrato por plazo mínimo, usted acepta mantener su Servicio por el plazo que dure dicho plan (un "Plan a plazo"). Para los Servicios de banda ancha, su Plan a plazo comienza después de: (a) la fecha en la que cambia su plan de Servicio de banda ancha actual por el Plan a plazo; o (b) la fecha de inicio de su servicio; para Servicios combinados, su Plan a plazo comienza una vez que comiencen a proporcionarse los Servicios combinados. Comenzará a recibir cualquier descuento asociado a un plan de Servicios combinados una vez que reciba todos los Servicios combinados. Al finalizar todo Plan a plazo, es posible que tenga la posibilidad de elegir un nuevo Plan a plazo. Si no elige un nuevo Plan a plazo, su Servicio se convertirá automáticamente en un plan de Servicio mensual con un cargo mensual que puede ser superior al de su tarifa actual. Si elige un nuevo Plan a plazo, se aplicarán los términos de ese plan.

4. **Planes de servicio prepagado para Servicios adicionales.** Es posible que tenga la opción de elegir un plan de servicio prepagado para servicios adicionales ("Plan de servicio prepagado") que comenzará a partir de: (a) la fecha de su pedido, o (b) la fecha en que usted cambie al plan de servicio prepagado, lo que ocurra más tarde. No habrá reembolsos por los planes de servicio prepagado. Al finalizar cualquier plan de servicio prepagado, es posible que tenga la opción de elegir un nuevo plan de servicio prepagado. Si usted no elige un nuevo plan de servicio prepagado, su servicio será convertido de forma automática a la tarifa mensual vigente en ese momento para el Servicio adicional.

5. **Cargos por el uso de datos.** Usted reconoce y acepta que puede incurrir en cargos o tarifas del proveedor de Internet o del servicio móvil (que puede ser Verizon o un tercero) por acceder a servicios en línea o comprar productos y servicios mediante opciones interactivas disponibles a través del Servicio. Usted es el único responsable de todos los cargos pagaderos a Verizon o terceros, incluyendo todos los impuestos aplicables. También es el único responsable de la seguridad de su tarjeta de crédito u otra información personal provista a terceros y relacionada

con dichas transacciones.

6. **Garantía de devolución de dinero.** En caso de que proporcionemos una garantía de devolución de dinero ("MBG") para su Servicio, la misma comenzará en la fecha de inicio del servicio. Durante este plazo de MBG puede cancelar su Servicio y recibir un reembolso total de todos los cargos por equipo, únicos y mensuales abonados a Verizon (siempre y cuando devuelva todos los equipos en buenas condiciones de funcionamiento). Si no devuelve el equipo, se aplicará un cargo por equipo no devuelto. Los ETF no se aplicarán al Servicio que finalice dentro del plazo de la MBG. La MBG no se aplica a los clientes que cambian o renuevan planes de paquetes, mensuales, a plazo u otros planes de tarifas. El límite es de una MBG por Suscriptor por tipo de Servicio y por dirección de Servicio.

7. **Interrupción del Servicio por falta de pago.** Podemos interrumpir su Servicio sin aviso si los cargos de servicio en su factura telefónica o tarjeta de crédito son rechazados por algún motivo, o si no realiza el pago cuando vencen o no nos proporciona la nueva fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito antes de que venza la fecha de vencimiento actual.

8. **Cargos por pago tardío.** Si no se paga alguna parte de su factura antes de la fecha de vencimiento, Verizon puede cobrarle un cargo por pago tardío sobre los saldos impagos y también puede cancelar o suspender su Servicio sin aviso. Si su proveedor de servicio local de Verizon factura sus cargos, el cargo por pago atrasado será equivalente al cargo por pago atrasado que aplica el proveedor de la central telefónica local. De lo contrario, el cargo por pago atrasado será la menor cantidad del 1.5 % al mes o la tarifa más alta permitida por la ley. Si Verizon utiliza una agencia de cobros o una acción judicial para recuperar el dinero adeudado, usted acepta reembolsarnos todos los gastos en los que incurrimos para recuperar ese dinero, incluidos los honorarios de los abogados. Si no paga a tiempo y Verizon remite su(s) cuenta(s) a terceros a fin de cobrarla(s), se aplicará un cargo por cobro que vencerá al momento de la derivación de la(s) cuenta(s) al tercero. El cargo se calculará al porcentaje máximo permitido por las leyes correspondientes que no excederá el 18 por ciento.

9. **Cargos de llamadas locales, toll y de larga distancia.** VERIZON NO ES RESPONSABLE DE NINGÚN CARGO, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS CARGOS DE LARGA DISTANCIA Y MEDIDOS LOCALES O TOLL INCURRIDOS CUANDO USTED INGRESÓ AL SERVICIO. DEBERÍA CONSULTAR CON LA COMPAÑÍA TELEFÓNICA LOCAL PARA DETERMINAR SI UN NÚMERO "DIAL UP" QUE HAYA SELECCIONADO ES UNA LLAMADA LOCAL DESDE SU UBICACIÓN Y SI SE APLICA ALGÚN CARGO. VERIZON NO GARANTIZA QUE TODOS LOS NÚMEROS DE ACCESO "DIAL UP" QUE PROPORCIONEMOS SERÁN UNA LLAMADA LOCAL DESDE SU UBICACIÓN. SE APLICAN CARGOS ADICIONALES AL ACCESO REMOTO POR "DIAL UP". DICHOS CARGOS PUEDEN SER SUSTANCIALES Y DICHO ACCESO ESTÁ DISPONIBLE SÓLO DESDE ALGUNAS UBICACIONES.

10. **Limitación en cuanto a promociones de precios especiales.** Sólo puede aprovechar una promoción de precios especiales durante cualquier plazo de doce (12) meses consecutivos. La elegibilidad para ofertas promocionales puede estar sujeta al pago de todos los cargos de Verizon que estén pendientes.

11. **Depósito reembolsable.** Es posible que le solicitemos un depósito reembolsable, el cual será

especificado al momento de su pedido. 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 posteriores a la cancelación de su Servicio, le devolveremos su Depósito de suscriptor, menos cualquier monto vencido impago en su cuenta, incluido cualquier monto adeudado por equipos no devueltos o dañados. Los montos retenidos en concepto de depósito, no acumulan intereses, a menos que lo exija la ley.

12. **Asuntos relacionados con el crédito.** Podemos evaluar su historial de crédito antes de modificar o prestarle el Servicio. Para establecer una cuenta con nosotros y/u obtener o modificar el Servicio, es posible que solicitemos un informe de una agencia de informes crediticios del consumidor o que intercambiemos información con nuestras empresas afiliadas para determinar su solvencia. Ante la falta de pago de su factura, podemos enviar un informe de crédito negativo a una agencia de información crediticia, lo cual es perjudicial para su informe de crédito.

10. CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

1. **Suscriptores con cuentas mensuales.** Si es un cliente con servicio mensual, tanto usted como Verizon pueden cancelar este Contrato en cualquier momento y por cualquier motivo, notificando a la otra parte según lo establecido en el presente. 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. . Los cargos de activación o instalación pagados al comienzo de su Servicio, si los hubiere, no son reembolsables, excepto durante el período aplicable de la MBG.

2. **Suscriptores con planes a plazo; cargo por cancelación prematura.** SALVO QUE SE ESPECIFIQUE LO CONTRARIO EN ESTE CONTRATO, SI SU SERVICIO DE BANDA ANCHA O CUALQUIER COMPONENTE DE UN PLAN DE SERVICIOS COMBINADOS ES CANCELADO POR USTED O POR NOSOTROS COMO RESULTADO DE UNA VIOLACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO POR PARTE SUYA ANTES DE QUE FINALICE SU PLAN A PLAZO, USTED ACEPTA PAGAR A VERIZON EL ETF ESTABLECIDO EN EL PLAN DE PRECIOS QUE HAYA SELECCIONADO. Si cancela el Servicio en su ubicación, su Plan a plazo actual no puede ser trasladado a un nuevo lugar de servicio. 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.

3. **Cancelación y/o suspensión por parte de Verizon.** Verizon se reserva el derecho de cambiar, limitar, cancelar, modificar o dejar de brindar en forma temporaria o permanente el Servicio o cualquier parte del mismo, con o sin previo aviso, si decidimos cambiar el Servicio o una parte del mismo o si usted no cumple con los términos de este Contrato. Si Verizon cancela su Servicio conforme a la presente Sección 10.3, usted debe dejar de usar el Servicio inmediatamente y será responsable de todos los cargos correspondientes o los cargos por equipo que se establecen en las Secciones 9 y 10. Si la cancelación resultase de una violación de los términos de este

Contrato por parte suya, usted será responsable de pagar el cargo por cancelación prematura. Si Verizon cancela o deja de ofrecer el servicio en su ubicación, usted no deberá pagar ningún cargo por cancelación prematura. Si su Servicio vuelve a ser conectado, se puede aplicar un cargo por reconexión.

4. **Eliminación de datos por cancelación**. USTED ACEPTA QUE SI SU SERVICIO ES CANCELADO POR ALGÚN MOTIVO, VERIZON TIENE EL DERECHO A BORRAR INMEDIATAMENTE TODOS LOS DATOS, ARCHIVOS Y OTRO TIPO DE INFORMACIÓN (INCLUYENDO CUALQUIER CORREO ELECTRÓNICO, LIBRETA DE DIRECCIONES O CONTENIDO DE ALMACENAMIENTO EN INTERNET) ALMACENADOS EN O PARA SU CUENTA SIN AVISO.

5. **Devolución de equipo por cancelación.** Si su servicio de internet de alta velocidad se cancela por cualquier motivo antes de que haya finalizado el primer año de servicio y usted recibió un equipo de Verizon, debe devolver el equipo a Verizon o se le cobrará por el mismo. Excepto según lo establecido a continuación, si su servicio Fios Internet se cancela por cualquier motivo y usted recibió un equipo de Verizon, debe devolver el equipo a Verizon dentro de los 30 días según las instrucciones de Verizon, o se le cobrará por el mismo. Si no devuelve el equipo que recibió de Verizon, o lo devuelve en un estado dañado (sujeto solo al desgaste diario razonable), se le cobrará un cargo por equipo que podría ser elevado. Si el Equipo tiene una etiqueta que incluye el siguiente mensaje (o un mensaje similar) "PROPERTY OF VERIZON.DO NOT REMOVE FROM PREMISES," no deberá devolver el Equipo y no se le cobrarán los cargos por Equipo, siempre que este se deje en el lugar en condiciones razonables (sujeto solo a las condiciones razonables de uso y desgaste).

11. ADMINISTRACIÓN DE SUS DATOS, COMPUTADORA Y OTROS APARATOS.

1. **Sus responsabilidades en cuanto a la administración de su computadora, otros dispositivos y datos.** A excepción de lo dispuesto en los términos y condiciones de cualquier garantía aplicable provista por Verizon al momento de la venta del equipo que usted le compró a Verizon, usted es el único responsable de obtener, mantener y actualizar todos los equipos y el software necesarios para usar el Servicio. También es el único responsable de la administración de su información, incluidos, sin limitación, el respaldo y la restauración de sus datos. USTED ACEPTA QUE VERIZON NO ES RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA DE SUS DATOS O DE LOS DATOS DE TERCEROS, NI POR EL RESPALDO O LA RESTAURACIÓN DE SUS DATOS O DE LOS DATOS DE TERCEROS INDEPENDIENTEMENTE DE SI LOS DATOS SON MANTENIDOS POR NUESTROS SERVIDORES O LOS SUYOS, O POR LOS DISPOSITIVOS DE SUS INVITADOS PERMITIDOS. SIEMPRE DEBE REALIZAR COPIAS DE RESPALDO DE TODA LA INFORMACIÓN IMPORTANTE POR SEPARADO RESPECTO DE LOS DATOS ALMACENADOS EN LOS SERVIDORES DE VERIZON U OTRO.

2. **Administración de contenidos y datos por parte de Verizon:** Nos reservamos el derecho a: (a) usar, copiar, mostrar, almacenar, transmitir y reformatear datos transmitidos a través de nuestra red y de distribuir dicho contenido a múltiples servidores de Verizon para su respaldo y

mantenimiento; (b) bloquear o eliminar cualquier contenido ilegal que usted almacene o transmita hacia o desde un servidor de Verizon. No garantizamos la protección de su contenido o sus datos ubicados en nuestros servidores o transmitidos a través de nuestra red (u otras redes) contra pérdida, alteración o acceso inadecuado.

3. **Sus responsabilidades en cuanto a la seguridad.** Usted acepta que es el único responsable de mantener la seguridad de su(s) computadora(s), dispositivo(s) y datos, y de los de sus invitados permitidos, incluidos, sin limitaciones, la codificación de datos y la protección de su identificación de usuario, contraseña y datos personales u otros.
   El Servicio puede permitirle la opción de ofrecer a terceros autorizados por usted acceso a Internet usando su dispositivo emitido por Verizon. Si usted cree que sus credenciales de ingreso han sido robadas o se han perdido, o que alguien está utilizando su cuenta o credenciales de ingreso sin su autorización, llámenos de inmediato al 1-800-837-4966. RECOMENDAMOS ENFÁTICAMENTE EL USO (Y LA ACTUALIZACIÓN ADECUADA) DE ANTIVIRUS COMERCIAL, PROGRAMA ANTIESPÍA Y SOFTWARE DE BARRERA DE PROTECCIÓN (FIREWALL). Se prohíbe el uso de la red de Verizon para la distribución, el funcionamiento y el mantenimiento de software malicioso (virus, bots, gusanos informáticos, troyanos, etc.). Es posible que Verizon redirija, en cualquier momento y sin previo aviso, las comunicaciones con nombres de dominios maliciosos (p. ej. nombres de dominios utilizados por redes de máquinas que ejecutan software malicioso) y con direcciones de protocolo de Internet maliciosas (p. ej. direcciones IP utilizadas por redes de máquinas que ejecutan software malicioso) a nuestros sistemas de seguridad de red como medida contra el funcionamiento de software malicioso como “botnets” en la red de Verizon. Los sistemas de seguridad de Verizon pueden retener cierta información, como la fecha y hora de la comunicación maliciosa, la dirección IP desde la que se originó, el nombre de dominio involucrado y otra información técnica con fines de seguridad cibernética. Nuestros sistemas de seguridad están configurados para no retener la información de usuario final contenida en la carga del nivel de aplicación, si existiera, que envían o cargan las máquinas comprometidas. RECOMENDAMOS ENFÁTICAMENTE EL USO (Y LA ACTUALIZACIÓN ADECUADA) DE ANTIVIRUS COMERCIAL, PROGRAMA ANTIESPÍA Y SOFTWARE DE BARRERA DE PROTECCIÓN (FIREWALL).

4. **Monitoreo del funcionamiento de la red por parte de Verizon.** Verizon mide y monitorea automáticamente el funcionamiento de la red, de su conexión a Internet y de nuestra red. También veremos y grabaremos información sobre el perfil y las configuraciones de su computadora y de su equipo, y sobre la instalación del software que le proporcionamos. Usted acepta que tengamos acceso a su computadora y su equipo, y que monitoreemos, ajustemos y registremos dichos datos, perfiles y configuraciones a fin de brindar el Servicio. También acepta que Verizon controle su conexión a internet y rendimiento de red, y que accedamos y ajustemos las configuraciones de su computadora, relacionadas con el Servicio, el Software, u otros servicios que podamos ofrecer ocasionalmente. No compartimos información recopilada con el fin de monitorear el funcionamiento de la computadora o de la red o para brindar asistencia técnica personalizada fuera de Verizon o con sus proveedores autorizados, contratistas y agentes. Verizon

se reserva el derecho de modificar la o las contraseñas del o de los enrutadores que se usen con el Servicio para salvaguardar la seguridad en internet, la seguridad y privacidad de la información del Suscriptor, donde lo exija la ley, y/o por alguna otra causa válida para brindar, actualizar y mantener el Servicio, proteger la red, otros usuarios de internet o nuestros Suscriptores. En caso de que Verizon cambie dichas contraseñas, notificaremos a los Suscriptores afectados usando medios razonables, que pueden incluir correo electrónico a la dirección principal en nuestros registros y/o un aviso en el sitio web.

12. **LIMITACIONES EN EL USO DEL SERVICIO.**

1. Usted reconoce y acepta que Verizon (a) no es responsable de los destinos inválidos, los errores en las transmisiones o la corrupción de su información; y (b) no garantiza su capacidad para tener acceso a todos los sitios web, servidores y otros servicios ni que el Servicio es seguro o satisfará sus necesidades.

2. Usted reconoce que el Servicio permitirá el acceso a información que puede ser sexualmente explícita, obscena u ofensiva, o de otro modo inapropiada para los niños. Usted acepta que la supervisión del uso del Servicio por parte de los niños es su responsabilidad y que Verizon no es responsable de su acceso o del de otros usuarios a contenidos inaceptables u ofensivos. VERIZON RECOMIENDA ENFÁTICAMENTE EL USO DE ALGÚN SOFTWARE DISPONIBLE COMERCIALMENTE QUE FILTRE CONTENIDO.

3. Usted comprende y acepta que si escribe un Localizador Uniforme de Recursos (URL) que no existe o que no está disponible, o ingresa un término de búsqueda en la barra de direcciones de su navegador, Verizon puede ofrecerle una página de la función de ayuda para errores de Verizon con enlaces sugeridos basados en la consulta que usted ingresó en lugar de recibir un mensaje de error de NXDOMAIN o similar. El suministro de la página de ayuda para errores por parte de Verizon puede afectar las aplicaciones que se basan en un mensaje de error NXDOMAIN o similar y puede anular páginas de resultados de búsqueda similares basadas en navegadores. Si prefiere no recibir páginas de ayuda para errores de Verizon, deberá seguir las instrucciones de cancelación que están disponibles (a) si hace clic en el enlace “Sobre” en cualquier página de ayuda para errores y (b) si la barra de herramientas de Verizon está instalada en su computadora, seleccionando Toolbar Settings (el ícono de la llave a la derecha de la barra de herramientas de Verizon) y seleccionando la opción “Disable Error Assist”.

4. Usted no está autorizado para usar ningún nombre o marca de Verizon como enlace de hipertexto a cualquier sitio web de Verizon o de una manera publicitaria o de cualquier otra manera comercial sin el previo consentimiento por escrito de Verizon Licensing Company.

5. Usted acepta que Verizon no asume responsabilidad alguna por la precisión, la integridad, la alta calidad, la utilidad o el valor de cualquier contenido, consejo u opinión contenidos en correos electrónicos, carteleras de mensajes, salas de chat o servicios comunitarios, sitios web de Verizon o en cualesquiera otros servicios públicos o de redes sociales. También acepta que

Verizon no respalda ningún consejo u opinión contenidos en los mismos, ya sea que Verizon brinde dicho servicio o no. Verizon no monitorea ni controla dichos servicios, aunque nos reservamos el derecho de hacerlo.

6. Usted declara que cuando usted o sus invitados permitidos transmiten, cargan, publican o envían cualquier contenido, imágenes o datos a través del Servicio tienen el derecho legal para hacerlo y que el uso de dicho contenido, imágenes o datos que usted o sus invitados permitidos hagan no viola las leyes de derecho de autor o marca comercial ni ningún otro derecho de terceros. Usted comprende y acepta que todo uso del Servicio está sujeto a los términos del Programa de Alerta de Derechos de Autor de Verizon. Puede encontrar una descripción de este Programa en http://verizon.com/terms.

7. Los sitios web enlazados a o desde el Servicio no son revisados, controlados ni examinados por Verizon y usted reconoce y acepta que Verizon no es responsable de las pérdidas en las que incurra ni de las reclamaciones que usted pueda tener contra el dueño de los sitios web de terceros. La incorporación de todo sitio web o contenido enlazados desde el Servicio, incluidos los sitios web y contenidos anunciados en el Servicio, no implica el respaldo de los mismos por parte de Verizon.

8. El portal para clientes de Mi Verizon es sólo para ser utilizado por suscriptores de Verizon y queda prohibido cualquier otro uso. Usted puede ver, copiar o imprimir páginas desde Mi Verizon únicamente para fines personales, no comerciales. No podrá utilizar, modificar, copiar, imprimir, mostrar, reproducir, distribuir, manipular ni publicar información alguna de Mi Verizon con otros fines sin la expresa autorización por escrito de Verizon. Verizon podrá, en cualquier momento y sin aviso, hacer cambios en Mi Verizon o en los servicios o productos ofrecidos por internet detallados en el mismo. Sin la autorización expresa y por escrito de Verizon no puede (a) usar robots de extracción de datos, hardware o módulos de software que añadan un servicio o función específica mediante la conexión a un sistema más grande, o scripts, aplicaciones, métodos o herramientas de extracción o recopilación de datos en Mi Verizon; (b) usar ningún dispositivo, software o hardware para derivar elementos operacionales o interferir, o intentar interferir, con el funcionamiento adecuado de Mi Verizon; (c) tomar medidas que impongan una carga poco razonable o excesivamente grande en Mi Verizon o en su infraestructura de red, o que afecten negativamente nuestra red u otros clientes; (d) descompilar, hacer ingeniería inversa, modificar o desensamblar cualquier software que se encuentra en la red o los servidores de Verizon, o que esté asociado a ellos; (e) usar etiquetas meta o cualquier otro “texto oculto” para utilizar el nombre de Verizon o cualquier marca comercial de Verizon, sin contar con la expresa autorización previa y por escrito de Verizon; (f) enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para incluir marcas comerciales, logotipos u otra información de propiedad (incluidas imágenes, texto, diseño de página o forma) de Verizon ni usar las marcas comerciales de Verizon, excepto según lo establecido en los Términos de uso de nuestro Sitio web que se encuentran en https://www22.verizon.com/terms, ya que se actualizan ocasionalmente.
   El uso no autorizado de Mi Verizon o de la infraestructura de la red y/o la visualización de datos por parte de una persona o entidad que no sean un usuario autorizado de la cuenta es ilegal y Verizon se

reserva el derecho de emprender acciones legales.

9. Si usted desea acceder a los sitios web de Verizon desde ubicaciones fuera de los Estados Unidos, lo hará por su propia iniciativa y será responsable de cumplir con todos los controles, leyes y reglamentaciones de uso locales que se apliquen, incluyendo las relacionadas con la transmisión de información técnica exportada de, o importada a, los Estado Unidos o al país en el cual resida. Verizon no declara que el material de los sitios web de Verizon sea apropiado o esté disponible para su uso en lugares fuera de los Estados Unidos, ni avala el acceso al mismo en territorios donde su contenido sea ilegal o esté prohibido.

13. **GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSIBILIDAD CIVIL.**

1. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE EL SERVICIO SUMINISTRADO CONFORME AL PRESENTE CONTRATO ES PROVISTO "TAL COMO ES" O "TAL COMO ESTÁ DISPONIBLE", CON TODAS LAS FALLAS QUE PUEDA TENER. SALVO QUE SE ESPECIFIQUE LO CONTRARIO EN EL PRESENTE CONTRATO Y EN CUALQUIER GARANTÍA DE FABRICANTE PARA TODO EQUIPO PROVISTO POR VERIZON (PERO SÓLO SI DICHA GARANTÍA ESTÁ INCLUIDA CON EL EQUIPO), VERIZON (Y SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS) (EN CONJUNTO LAS "PARTES DE VERIZON"), SUS LICENCIANTES Y PROVEEDORES RECHAZAN TODAS Y CADA UNA DE LAS GARANTÍAS Y LAS CONDICIONES PARA EL SERVICIO, YA SEAN EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDOS, SIN LIMITACIONES, LAS GARANTÍAS DE COMERCIABILIDAD Y APTITUD PARA UN FIN PARTICULAR, LA PRECISIÓN, LA NO VIOLACIÓN, LA NO INTERFERENCIA, EL TÍTULO, LA COMPATIBILIDAD DE SISTEMAS DE COMPUTACIÓN, LA COMPATIBILIDAD DE PROGRAMAS DE SOFTWARE, INTEGRACIÓN Y DE AQUELLAS QUE SURJAN DEL TRATO, COMERCIALIZACIÓN O BAJO ESTATUTO. ADEMÁS, NO HAY GARANTÍA DE TRABAJO EFICIENTE O DE FALTA DE NEGLIGENCIA. NINGÚN CONSEJO O INFORMACIÓN PROVISTOS POR VERIZON O SUS REPRESENTANTES CONSTITUIRÁ UNA GARANTÍA CON RESPECTO AL CONSEJO DADO.

2. VERIZON NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO PUEDA SER BRINDADO EN SU UBICACIÓN, O QUE EL SUMINISTRO DEL MISMO TENDRÁ LUGAR DE ACUERDO CON UN PROGRAMA ESPECÍFICO, AUN CUANDO VERIZON HAYA ACEPTADO SU PEDIDO DEL SERVICIO. EL SUMINISTRO DEL SERVICIO ESTÁ SUJETO A LA DISPONIBILIDAD DE LA RED, LA DISPONIBILIDAD DEL CIRCUITO, LA LONGITUD DE LOOP, LA CONDICIÓN DE SU LÍNEA TELEFÓNICA Y DEL CABLEADO DENTRO DE SU UBICACIÓN, Y LA CONFIGURACIÓN Y CAPACIDADES DE SU COMPUTADORA/APARATO, ENTRE OTROS FACTORES. EN CASO DE QUE SU LÍNEA NO SEA PROVISTA POR ALGÚN MOTIVO, NI USTED NI VERIZON TENDRÁN NINGÚN DEBER U OBLIGACIÓN BAJO ESTE CONTRATO (SALVO LA DE DEVOLVER LOS EQUIPOS).

3. VERIZON NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO, EL EQUIPO U OTRO EQUIPO QUE AUTORICE VERIZON PARA USAR CON EL SERVICIO FUNCIONARÁN A UNA VELOCIDAD PARTICULAR, A UNA VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS O ANCHO DE BANDA, O QUE NO SERÁN INTERRUMPIDOS, NO TENDRÁN ERRORES, SERÁN SEGUROS O ESTARÁN LIBRES DE VIRUS, GUSANOS, CÓDIGO O CONDICIONES DE DESACTIVACIÓN, O SIMILARES. VERIZON NO SE HARÁ RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA DE SUS DATOS, O SI LOS CAMBIOS EN LA OPERACIÓN, LOS PROCEDIMIENTOS O LOS

SERVICIOS REQUIEREN QUE USTED MODIFIQUE O ALTERE SU EQUIPO, CONSIDEREN AL MISMO OBSOLETO O AFECTEN SU RENDIMIENTO.

4. EN NINGÚN CASO LAS PARTES DE VERIZON O QUIENES LE OTORGAN LICENCIAS, SUS PROVEEDORES O SUMINISTRADORES SE RESPONSABILIZARÁN POR (A) CUALQUIER DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, PUNITIVO, ESPECIAL, RESULTANTE O ACCESORIO, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LAS GANANCIAS PERDIDAS O LA PÉRDIDA DE INGRESOS, LA PÉRDIDA DE PROGRAMAS O INFORMACIÓN O LOS DAÑOS A LOS DATOS QUE SURJAN POR EL USO, EL USO PARCIAL O LA INCAPACIDAD DE USAR EL SERVICIO, O LA CONFIABILIDAD EN O EL RENDIMIENTO DEL 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 ESTRICTA RESPONSABILIDAD, INCLUSO SI VERIZON HA SIDO NOTIFICADO DE LA POSIBILIDAD DE DICHA RECLAMACIÓN O DAÑO O (B) CUALQUIER RECLAMACIÓN DIRIGIDA A USTED PROVENIENTE DE CUALQUIER OTRA PARTE.

5. LA RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES DE VERIZON O (SUJETO A CUALQUIER LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DIFERENTE EN LA LICENCIA DE USUARIO FINAL DE TERCEROS U OTROS CONTRATOS) NUESTROS LICENCIANTES, PROVEEDORES O SUMINISTRADORES, POR TODAS LAS CATEGORÍAS DE DAÑOS NO SUPERARÁ UN CRÉDITO A PRORRATA POR LOS CARGOS MENSUALES (EXCLUYENDO LOS CARGOS NO RECURRENTES, CARGOS NORMATIVOS, RECARGOS, CARGOS E IMPUESTOS) QUE USTED HAYA PAGADO A VERIZON POR EL SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE SEIS (6) MESES ANTES DEL MOMENTO EN QUE SURGIÓ LA RECLAMACIÓN, LO CUAL CONSTITUIRÁ SU ÚNICA Y EXCLUSIVA SOLUCIÓN INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O DE LA NATURALEZA DE LA DEMANDA JUDICIAL. LAS LIMITACIONES ANTERIORMENTE MENCIONADAS SE APLICARÁN HASTA EL GRADO MÁXIMO EN QUE LA LEY LO PERMITA, Y NO TIENEN COMO FIN HACER VALER NINGUNA LIMITACIÓN O DEFENSA PROHIBIDA POR LA LEY.

6. TODAS LAS LIMITACIONES Y LAS NOTAS LEGALES ESTABLECIDAS EN ESTA SECCIÓN 13 TAMBIÉN SE APLICAN A QUIENES NOS OTORGAN LICENCIAS, PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES DE VERIZON, COMO BENEFICIARIOS DE ESTE CONTRATO.

7. 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.

14. **INDEMNIZACIÓN.**

Usted acuerda defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a las Partes de Verizon de toda responsabilidad, costo y gasto, incluidos los honorarios razonables de abogados y expertos, los

relacionados o que surjan por su uso del Servicio o cualquier otro equipo usado en relación con el servicio (o el uso del Servicio o de dichos equipos por parte de otra persona): (a) en violación de las leyes pertinentes, las regulaciones o este contrato; (b) para acceder a Internet o para transmitir o publicar cualquier mensaje, información, software, imágenes u otros materiales a través de Internet; (c) de cualquier otro modo que dañe a cualquier persona o resulte en una lesión personal o el fallecimiento de cualquier persona o en daño o pérdida de cualquier propiedad tangible o intangible (incluidos los datos); o (d) reclamaciones por la violación de cualquier derecho de propiedad intelectual.

15. **AVISOS.**

Notificación de arbitraje. 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. Se debe notificar a Verizon a NoticeofDispute@verizon.com o al gerente de la Oficina central de resolución de disputas, One Verizon Way, VC54N090, Basking Ridge, NJ 07920. 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. Otras notificaciones requeridas en virtud de este contrato deben ser enviadas a P.O. Box 11328, St. Petersburg, FL 33733, Attention: Customer Service, de la manera que se establece en la sección “Contacto” del sitio web. Las notificacionesde Verizon a usted (incluidas las notificaciones de modificaciones del presente Contrato conforme a la Sección 3) se considerarán como entregadas cuando sean: (a) transmitidas a su dirección de correo electrónico principal; (b) enviadas por el correo de los EE. UU. o entregadas en mano en la dirección que figura en nuestros archivos; (c) publicadas en la sección “Anuncios” del sitio web; o bien, (d) entregadas en mano en su Vivienda, según corresponda. Los avisos enviados por correo también pueden incluirse en nuestras facturas a su nombre.

16. **DISPOSICIONES GENERALES.**

1. Todas las obligaciones de las partes según este Contrato, las cuales, por su naturaleza, continuarían más allá de la cancelación de este Contrato, incluidas, entre otras, aquellas relacionadas con la Limitación de responsabilidad (Sección 13) e Indemnización (Sección 14), seguirán rigiendo a pesar de dicha cancelación.

2. 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, o la incapacidad de obtener los equipos o servicios necesarios.

3. Usted no puede asignar ni transferir de otro modo este Contrato ni los derechos u obligaciones que establece, en su totalidad ni en forma parcial, a ninguna otra persona. Cualquier intento de hacerlo será nulo. Podemos asignar libremente la totalidad o parte de este Contrato con o sin previo aviso y usted acuerda realizar todos los pagos subsiguientes según se indique.

4. **Excepto que la ley exija lo contrario, usted y Verizon aceptan que la Ley Federal de Arbitraje y las leyes sustantivas del estado en que se encuentra la dirección de facturación del cliente, sin referencia a sus principios de conflictos con las leyes, serán aplicadas para regir, interpretar y poner en práctica todos los derechos y obligaciones de las partes que surjan de, o estén de alguna manera relacionadas con, el tema principal de este Contrato. 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 LA DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE PARA CUALQUIER JUICIO O DEMANDA JUDICIAL RELACIONADA DE CUALQUIER MANERA, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, CON ESTE CONTRATO O CON EL SERVICIO. Excepto que la ley exija lo contrario, incluidas las leyes estatales relacionadas a 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 (1) año luego del surgimiento de la reclamación o la demanda judicial, o dicha reclamación o demanda judicial prescribirá.**

5. El uso, la duplicación o la divulgación por parte de cualquier entidad de Gobierno está sujeta a las restricciones según se establecen, y son aplicables, desde el subpárrafo (a) hasta el (d) de la cláusula de Derechos Comerciales Restringidos a Computadoras de FAR 52.227-19, FAR 12.212, DFARS 227.7202, o en el subpárrafo (c)(1)(ii) de la cláusula de derechos de Datos Técnicos y Software Informático de DFARS 252.227-7013, y en cláusulas similares del NASA FAR Supplement. El contratista/fabricante es Verizon, quienes le otorgan licencias y sus suministradores. El uso de software y de documentación está restringido conforme a los términos de este Contrato.
   Está estrictamente prohibida cualquier exportación del Software.

6. Si en algún momento Verizon no insiste en el estricto cumplimiento de cualquiera de las disposiciones de este Contrato, esto no debe interpretarse como una exención de dichos términos en el futuro. Si se determina que cualquier disposición de este Contrato es inválida, ilegal o inejecutable, las disposiciones restantes de este Contrato seguirán en plena vigencia y la parte inejecutable será interpretada en la forma más similar posible para reflejar las intenciones originales de las partes.

7. Este Contrato, incluidas las Políticas a las que se hace referencia en el presente y están publicadas en el sitio web, 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. Ningún cambio que usted realice a este Contrato tendrá vigencia a menos que una persona autorizada de Verizon lo acepte por escrito.

17. **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 18. 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 desea 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.

18. **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 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 EN EL BETTER BUSINESS BUREAU (“BBB”), A CONSIDERACIÓN 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. EN RECLAMACIONES DE $10,000 O DE INFERIOR 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 MENOR 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. INDEPENDIENTEMENTE 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, VC54N090, 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 SE 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 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 RAZONABLES DE ABOGADOS 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 18.3, 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.

16-1 – Internet TOS

Fecha de vigencia 17 de enero del 2016

ADJUNTO A

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

1. **Política general.** Verizon se reserva el derecho, a su total discreción, a denegar o restringir su Servicio, o a suspender o cancelar inmediatamente su Servicio, si el uso de su Servicio por parte de usted o de cualquiera que lo utilice, a nuestra total discreción, viola el Contrato u otras políticas de Verizon, es inaceptable o ilegal, interfiere con el funcionamiento o el uso de Internet o de la red de Verizon por parte de Verizon u otros usuarios, o viola los términos de esta Política de uso aceptable (AUP).

2. **Ejemplos específicos de violaciones a la Política de uso aceptable.** Los siguientes son ejemplos de conductas que pueden ocasionar la cancelación de su Servicio. Sin limitar la política general que se encuentra en la Sección 1, constituye una violación del Contrato y de esta Política de uso aceptable: (a) ingresar sin tener permiso o derecho a las cuentas o sistemas informáticos de otros, falsificar el URL, DNS o las direcciones IP de Verizon o cualquier otra entidad, o penetrar las medidas de seguridad de Verizon o del sistema informático de cualquier otra persona, o intentar cualquiera de las actividades que se han mencionado anteriormente; (b) transmitir comunicaciones, datos o información prohibidos o participar en otras actividades similares, incluidas, entre otras, "spamming", "flaming" o rechazos de ataques del servicio; (c) interceptar, interferir o redirigir el correo electrónico u otras transmisiones enviadas por terceros o a terceros; (d) introducir virus, gusanos, códigos maliciosos o troyanos en Internet; (e) publicar información fuera del tema en carteleras, salas de chat o sitios de redes sociales; (f) participar de conductas difamatorias, fraudulentas, obscenas o engañosas; (g) violar los derechos de autor, marca comercial, propiedad u otros derechos de propiedad intelectual de Verizon o un tercero; (h) participar de cualquier conducta que sea dañina para la red de Verizon, Internet en general o para otros usuarios de Internet; (i) generar cantidades excesivas de correo electrónico u otro tráfico en Internet; (j) utilizar el Servicio para violar cualquier regla, política o pauta de Verizon; (k) utilizar el servicio de cualquier forma para la transmisión y diseminación de imágenes que contengan pornografía infantil o de una manera que sea obscena, sexualmente explícita, cruel o de naturaleza racista o que exponga, promueva o incite a la intolerancia, al odio o al racismo, o (l) descargar o usar el Servicio en Cuba, Irán, Corea del Norte, Sudán y Siria o en destinos que están controlados o embargados bajo leyes de los EE. UU., según modificaciones ocasionales del Departamento de Hacienda o de Comercio.

3. **Política sobre violación de derechos de autor/infractor reincidente.** Verizon respeta los derechos de propiedad intelectual de terceros. En consecuencia, usted no puede almacenar ningún material ni usar los sistemas o los servidores de Verizon en ninguna forma que constituya una violación a los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluidos aquellos amparados por la ley de derechos de autor de los EE. UU. Usted comprende y acepta que todo uso del Servicio está sujeto a los términos del Programa de Alerta de Derechos de Autor de Verizon, que se incorporan al presente por referencia. Puede encontrar una descripción del Programa de Alerta de Derechos de Autor en http://myverizon.com/verizononlineterms o http://verizon.com/terms. Conforme al Programa de Alerta de Derechos de Autor, Verizon le enviará una alerta si se detecta en su conexión a Internet una posible violación de los derechos de autor, como el uso compartido de archivos de audio o video punto a punto. De esta manera,

usted, como el propietario de la cuenta, podrá tomar las medidas necesarias para evitar posibles violaciones futuras. De conformidad con la Legislación sobre los Derechos de Autor del Milenio Digital (DMCA) y otras leyes pertinentes, la política de Verizon establece la suspensión o cancelación, en circunstancias pertinentes, del Servicio provisto a cualquier suscriptor o titular de la cuenta quien, según se considere, viole los derechos de propiedad intelectual de terceros, incluidas las violaciones reiteradas a los derechos de autor. Además, Verizon se reserva expresamente el derecho a suspender, cancelar o tomar otra medida intermedia en relación al Servicio de cualquier suscriptor o titular de la cuenta si Verizon cree que las circunstancias relacionadas con la violación de los derechos de propiedad intelectual de un tercero justifican dicha medida. Estas políticas son una adición y no afectan ni modifican ningún otro derecho que Verizon pueda tener conforme a la ley o a un contrato. Si usted cree que se ha usado material protegido por las leyes de derechos de autor en violación de esta política, o que está disponible de otro modo de una manera que no está autorizada por el propietario de los derechos de autor, siga las instrucciones para comunicarse con el Agente de derechos de autor designado de Verizon según se establece en la Política sobre derechos de propiedad intelectual de Verizon que aparece en http://www.verizon.com/copy.html.

Verizon puede, pero no está obligado a, controlar su cumplimiento, o el cumplimiento de otros suscriptores, de los términos, condiciones y políticas de este Contrato y de la Política de uso aceptable. Usted reconoce que Verizon tendrá derecho a, pero no la obligación de, preseleccionar, rechazar, trasladar o eliminar cualquier contenido disponible en el Servicio, incluyendo, sin limitaciones, el contenido que viole la ley o este Contrato.

V 16-1 – Internet TOS

Fecha de vigencia 17 de enero del 2016

ADJUNTO B

TÉRMINOS DE SERVICIOS ADICIONALES

Si usted se suscribe a cualquiera de los siguientes servicios ("Servicios adicionales"), los términos y condiciones que aparecen a continuación serán aplicados a su uso de los servicios en adición a los términos del Contrato.

1. **SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO**

    1. **Descripción del servicio.** Los servicios de almacenamiento en la nube, incluido el servicio que puede ser comercializado como Verizon Online Backup and Sharing o Verizon Cloud ("Servicios de almacenamiento"), pueden estar disponibles para usted como una función opcional o servicio adicional. Los Servicios de almacenamiento le permiten almacenar, administrar y acceder a contenido que usted ha creado o al que tiene el derecho legal para acceder y copiar en múltiples plataformas o dispositivos ("Contenido"). El Contenido que puede almacenar, recuperar o respaldar depende de varios factores, como el tipo de contenido y el dispositivo que use (p. ej. computadora, tableta, teléfono inteligente). Si incorporan por referencia términos y condiciones adicionales correspondientes a los Servicios de almacenamiento que están incluidos en las Guías de usuario y en las Políticas publicadas en el sitio web y estos también rigen el uso que usted haga de los servicios.

    2. **Contenido.** Usted es el único responsable de todo el Contenido que usted (incluidos sus empleados, contratistas y agentes) almacena o recupera usando cualquier Servicio de almacenamiento. Usted declara y garantiza que es propietario o que tiene todas las licencias, derechos, consentimientos y permisos necesarios (incluidos, sin limitación, patente, marca registrada, secreto comercial, derecho de autor y otros derechos de propiedad) i) para almacenar el Contenido en el Servicio de almacenamiento y permitir el acceso de terceros a dicho Contenido, y ii) para permitirnos ofrecer todas las instalaciones para el Servicio de almacenamiento y usar las licencias que usted nos otorga en este Contrato. Al usar los Servicios de almacenamiento, usted nos otorga una licencia completamente paga, sin regalías, irrevocable y completamente asignable y transferible en todo el mundo para ofrecer las instalaciones y participar en todas las acciones relacionadas con el Contenido, según sea necesario o razonable para facilitar o brindar los Servicios de almacenamiento. Los derechos de licencia que usted nos otorga incluirán todos los derechos según las patentes actuales y futuras aplicables, los derechos de autor y las marcas comerciales de su propiedad, con licencia o que puede ser otorgada por usted en la medida que Verizon lo exija o considere razonable para brindarle los Servicios de almacenamiento incluidos, sin limitación, i) el almacenamiento y la recuperación de Contenido; ii) el cumplimiento con los requisitos técnicos de conexión a la red y iii) la transcodificación del Contenido en un formato visible o accesible. No estamos obligados a filtrar o monitorear su Contenido, pero nos reservamos el derecho de hacerlo y de eliminar cualquier contenido que consideremos sea necesario a nuestra total discreción, sin necesidad de aviso. Si usa el Servicio de almacenamiento a través de una red Wi-Fi, incluido el uso para transferir datos entre su dispositivo móvil y otro dispositivo, usted es el único responsable de garantizar la seguridad de la red Wi-Fi. Nosotros no somos

responsables por ninguna pérdida de Contenido.

3. **Cumplimiento con la normativa legal.** USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO SE IMPLEMENTA SIN CONTROLES ESPECÍFICOS QUE PUEDEN SER NORMALMENTE REQUERIDOS O HABITUALES PARA LOS CLIENTES EN CUALQUIER INDUSTRIA EN PARTICULAR Y NO ESTÁN DISEÑADOS PARA CUMPLIR CON NINGUNA OBLIGACIÓN LEGAL ESPECÍFICA. USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE DETERMINAR SI EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO CUMPLE CON CUALQUIER OBLIGACIÓN LEGAL, REGULATORIA O CONTRACTUAL QUE USTED PUEDA TENER. USTED ACEPTA USAR LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO DE ACUERDO CON TODAS LAS LEYES APLICABLES Y NO USAR LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO DE MANERA TAL QUE SE IMPONGAN OBLIGACIONES LEGALES, REGULATORIAS O CONTRACTUALES A VERIZON QUE NO SEAN LAS QUE HEMOS ACEPTADO EXPRESAMENTE CUMPLIR EN ESTE CONTRATO. SIN LIMITAR LA GENERALIDAD DE LO ANTES EXPUESTO, USTED COMPRENDE QUE NO TIENE PERMITIDO USAR LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO PARA ALMACENAR O TRANSMITIR INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA SEGÚN DEFINEN LA LEY DE PORTABILIDAD Y RESPONSABILIDAD DE SEGURO DE SALUD (HEALTH INSURANCE PORTABILITY AND ACCOUNTABILITY ACT, “HIPAA”) DE 1996 Y LAS REGULACIONES DE IMPLEMENTACIÓN (45 DEL CÓDIGO FEDERAL DE REGULACIONES [C.F.R.] 160.103), Y USTED ACEPTA NO CAUSAR, NI DE ALGÚN OTRO MODO SOLICITAR QUE VERIZON CREE, RECIBA, MANTENGA O TRANSMITA INFORMACIÓN MÉDICA PROTEGIDA (A USTED O EN SU NOMBRE EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS O EN UN MODO QUE CONVERTIRÍA A VERIZON EN UN ASOCIADO COMERCIAL (COMO SE DEFINE EN 45 C.F.R. § 160.103) DE USTED.

4. **Software de código abierto.** El software proporcionado con los Servicios de almacenamiento puede contener programación, scripts, herramientas, módulos, bibliotecas, componentes u otros elementos que han sido desarrollados usando un “código abierto” (“Software de código abierto”). El Software de código abierto se proporciona a usted mediante un contrato de licencia de código abierto o más de uno con información importante sobre la propiedad, los términos de uso, los derechos y las restricciones para el elemento correspondiente del Software de código abierto. Puede encontrar copias de la Licencia de código abierto en www.verizonwireless.com/cloud/licensing. Al obtener acceso, descargar o usar el Software o el Software de código abierto, usted acepta que ha leído, que comprende y que cumplirá los términos y las condiciones de las Licencias de código abierto correspondientes, además de todos los otros términos correspondientes al Software según este Contrato.

5. **Cancelación.** Independientemente de cualquier disposición de este Contrato, en el caso de un incumplimiento por su parte de cualquier término de este Contrato, Verizon se reserva el derecho de cancelar inmediatamente su cuenta del Servicio de almacenamiento sin aviso. Usted acepta que si el Servicio de almacenamiento se cancela por algún motivo, Verizon tiene el derecho de inmediatamente eliminar todos los datos, archivos y otro contenido o información almacenados en su cuenta sin necesidad de

aviso. Usted es responsable de eliminar o copiar cualquier contenido de su cuenta de almacenamiento antes de su cancelación; de lo contrario, podría perderse. Verizon también eliminará los datos archivados.

6. **Requisitos de uso para las cuentas de almacenamiento gratuito ("Cuenta gratuita").** Si se suscribe a una cuenta gratuita, debe utilizarla en forma activa. "Utilizar en forma activa" su cuenta significa cargar, descargar, respaldar o restaurar contenidos en ella. En caso de que usted no use su Cuenta gratuita por un período de sesenta (60) días o más, Verizon puede cancelar su Cuenta gratuita. Le notificaremos sobre la cancelación por correo electrónico a su dirección de correo electrónico principal de verizon.net. La utilización de su Cuenta gratuita dentro de los catorce (14) días calendario posteriores a la fecha de la notificación de cancelación reactivará su cuenta. Usted es responsable de eliminar o copiar cualquier contenido de su cuenta gratuita antes de su cancelación; de lo contrario, se perderá. Verizon también puede, a su elección, eliminar información archivada.

7. Política de desconexión por inactividad. Si su Servicio de almacenamiento estuviera inactivo por 15 minutos, la sesión finalizará automáticamente. Su servicio puede ser considerado inactivo si no se reciben datos interactivos, generados por una persona, desde el sistema informático del usuario remoto dentro de un período de quince (15) minutos. Una verificación automática del correo electrónico o un muestreo del anfitrión u otros datos del servidor no serán considerados datos interactivos ni generados por una persona. Usted no quedará sujeto a un cierre de sesión automático mientras accede a su cuenta desde un dispositivo móvil.

8. Verizon Online Backup and Sharing es provisto por DigiData Corporation y Verizon Cloud es provisto por Synchronoss Technologies, Inc. que son beneficiarios de este Contrato capacitados para aplicar sus términos independientemente de Verizon.

2. **CORREO ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE MENSAJERÍA POR CORREO ELECTRÓNICO.**

1. **Servicio de correo electrónico.** Verizon, una afiliada de Verizon, o un tercero puede proveerles a los clientes el acceso a los servicios de correo electrónico. Estos Términos de servicio regirán el uso del servicio de correo electrónico de Verizon, así como las políticas de privacidad, correo electrónico, seguridad y *antispam* de Verizon, que pueden incluir limitaciones importantes sobre el uso del servicio de correo electrónico, como la capacidad de almacenamiento y la eliminación de mensajes almacenados. El uso del servicio electrónico de cualquier afiliada de Verizon o tercero estará regido por los términos de servicios del proveedor del correo electrónico, así como por sus políticas de privacidad, correo electrónico, seguridad y antispam aplicables.

2. **Seguridad de correo electrónico.** Verizon se reserva el derecho, a su total discreción, a suministrar el nivel de seguridad que consideremos apropiado para resguardar a nuestra red y a nuestros clientes, así como a otros usuarios de Internet contra amenazas y abusos de Internet, incluidos virus, SPAM y amenazas de "phishing". Es posible que

estas medidas de seguridad incluyan, entre otros, el uso de barreras de protección (firewall) y listas de bloqueo para bloquear correos electrónicos o archivos adjuntos potencialmente dañinos o abusivos, filtros antispam, software antivirus y antiespía, y el bloqueo de puertos seleccionados. **Dichas actividades pueden ocasionar el bloqueo, el filtro o la no entrega de correo electrónico legítimo e ilegítimo hacia o desde su cuenta de correo electrónico. Al utilizar cualquier servicio de correo electrónico de Verizon, una afiliada de Verizon o un tercero, usted acepta que el envío y la recepción de correos electrónicos no están garantizados y acepta el uso de las medidas de seguridad de correo electrónico y de Internet de Verizon que nosotros consideremos adecuadas a nuestra total discreción.**

3. **Alias de correo electrónico.** Verizon emitirá alias de correo electrónico (direcciones de correo electrónico alternativas) para el servicio de correo electrónico de Verizon, según la disponibilidad. Usted renunciará a su alias al cambiarlo en caso de que su cuenta sea cancelada por algún motivo y no reenviaremos correos electrónicos dirigidos a ese alias. Si su Servicio es restituido no podemos garantizar que su alias aún estará disponible para usted. El servicio electrónico de las afiliadas de Verizon o terceros estará regido por los términos de servicio y las políticas aplicables a dicho servicio.

3. **VERIZON INTERNET SECURITY SUITE (PAQUETE DE SEGURIDAD PARA INTERNET DE VERIZON, "VISS").**

1. VISS con el respaldo de McAfee.

1. VISS con el respaldo de McAfee y VISS para varios aparatos respaldado por McAfee son fabricados por McAfee, Inc. ubicado en 2821 Mission College Boulevard, Santa Clara, CA 95054, que es el beneficiario de este Contrato capacitado para aplicar sus términos independientemente de Verizon. Al aceptar, acceder o usar cualquiera de estos Servicios Adicionales, además de los términos establecidos en este Contrato, usted acepta quedar obligado por los términos correspondientes del Contrato de licencia de usuario final de productos de consumo de McAfee, que se encuentra en http://home.mcafee.com/Root/AboutUs.aspx?id=eula para este Servicio Adicional, los cuales se incorporan como si se establecieran en su totalidad en el presente. Revise estos términos detenidamente ya que contienen limitaciones y condiciones importantes con respecto a este Servicio Adicional. Las disposiciones personales de jurisdicción y lugar en la Sección 16.4 no se aplicarán a ninguna demanda judicial por parte o en contra de McAfee Inc. según el presente Contrato o en relación con el mismo. Usted acepta y acuerda que las demandas en contra de McAfee relacionadas con VISS respaldado por McAfee y VISS para varios aparatos respaldado por McAfee se regirán y se interpretarán conforme a las leyes sustantivas del estado de Nueva York.

2. El uso de cada licencia para VISS respaldado por McAfee está limitado a una sola

computadora. La actualización a versiones anteriores de VISS respaldado por McAfee requiere de una licencia válida para la versión anterior. Luego de recibir una actualización, podrá usar la versión anterior de VISS respaldado por McAfee en la misma computadora para que lo asista en la transición a la versión actualizada. Las versiones o copias anteriores de la misma no podrán ser transferidas a otra computadora a menos que también se transfieran todas las copias de las actualizaciones. No se admitirán versiones anteriores de VISS con el respaldo de McAfee luego de haber instalado una versión actualizada. Si se suscribe a VISS para varios aparatos respaldado por McAfee, no podrá seguir utilizando VISS respaldado por McAfee.

3. VISS respaldado por McAfee y VISS para varios aparatos respaldado por McAfee puede incluir programas de software con licencias (o sublicencias) para el usuario según el código de licencia pública general ("GPL") u otras licencias de software gratuito similares, las cuales, entre otros derechos, permiten al usuario copiar, modificar y redistribuir ciertos programas, o partes de los mismos, y acceder al código fuente ("Software de código abierto"). La "GPL" requiere que para cualquier software de código abierto cubierto bajo la misma, el cual se distribuye en un formato binario ejecutable, también esté disponible el código fuente. Con VISS respaldado por McAfee y VISS para varios aparatos respaldado por McAfee, el código fuente está disponible en el paquete de descarga. Si las licencias de software de código abierto requieren que McAfee ceda los derechos de uso, copia o modificación de un programa, y dichos derechos tienen mayor cobertura que los garantizados en el presente, estos tendrán prioridad.

4. Usted acepta que VISS respaldado por McAfee y VISS para varios aparatos respaldado por McAfee emplean ciertas aplicaciones y herramientas para obtener información de identificación no personal acerca del sistema de su computadora para permitir el uso de VISS respaldado por McAfee y VISS para varios aparatos respaldado por McAfee. Esta información es esencial para brindar calidad de servicio y protección de amenazas al instante, por lo tanto, no existe una opción de cancelación para la recopilación de dicha información.

4. **VERIZON GAMES ON DEMAND.** Juegos por demanda de Verizon son fabricados por Exent Technologies, Inc., que es un beneficiario de este Contrato capacitado para aplicar sus términos independientemente de Verizon. Juegos por demanda de Verizon no están disponibles para comprar en este momento.

5. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PREMIUM DE VERIZON ("PREMIUM TECHNICAL SUPPORT SERVICE, PTS").

1. **Descripción del servicio y alcance de la asistencia.** PTS es un servicio pensado para tratar

problemas que están fuera del alcance de la asistencia técnica estándar de Verizon. PTS incluye: (a) identificación y resolución de problemas de configuración; (b) evaluación e intentos de resolver problemas de software, sistemas operativos y de red; (c) asistencia contra virus/antiespías; y (d) asistencia para software y periféricos para tarjetas de red, video y sonido, memoria, discos rígidos, lectoras/grabadoras de CD/DVD, impresoras, escáneres y equipos de redes. Todos los servicios de la PTS solo se ofrecen en inglés.

2. **Limitaciones de la PTS.**

    1. PTS no se ocupa de todos los tipos de software, hardware o productos, aplicaciones o funciones relacionadas con internet y nos reservamos el derecho de derivar problemas de asistencia a su proveedor de equipo o de software. PTS no incluye la capacitación en el uso de hardware o software.

    2. PTS no tiene como fin reemplazar la asistencia técnica más avanzada que pueda estar disponible por parte de los fabricantes del hardware o software.

    3. PTS apunta a la identificación y resolución de problemas específicos, y excluye: (a) programación de computadoras; (b) desarrollo de software; (c) reparación o reemplazo de productos en período de garantía; (d) asistencia para Windows® 95 y versiones anteriores de Windows; (e) asistencia para los sistemas operativos de Mac anteriores a OS X; (f) problemas o asuntos que surjan de cualquier uso no permitido o no autorizado o de la modificación de un producto; (g) actualizaciones de programación en firmware, software, sistemas operativos o aplicaciones. El uso de PTS no constituye una licencia para el uso del software, las aplicaciones o los equipos que reciban asistencia, ni una actualización de estos. Usted es el responsable de obtener cualquier licencia necesaria para el uso de su software y sus aplicaciones.

    4. En algunos casos, es posible que no podamos diagnosticar o resolver un problema debido a complicaciones con su computadora o su configuración. PTS se ofrece como un servicio de “mejor empeño” y no cuenta con garantía excepto en los casos específicamente establecidos en este Contrato. Nos reservamos el derecho a negarnos a diagnosticar problemas de software que no figuren en nuestra lista de productos compatibles.

    5. Usted comprende y acepta que los problemas técnicos pueden ser ocasionados por errores de software y hardware que aún no han sido resueltos por el fabricante, y que es posible que no seamos capaces de obtener la información necesaria para resolver un problema técnico específico.

    6. Si compra el Servicio de asistencia técnica Premium de treinta (30) minutos (“PTS de 30 minutos”), el servicio no será reembolsable. PTS de 30 minutos tiene una duración máxima de treinta (30) minutos y debe usarse dentro de las

veinticuatro (24) horas posteriores a la compra; además, usted debeestar suscripto a Internet de alta velocidad de Verizon o al servicio Verizon Fios Internet.

3. **Sus responsabilidades.**

    1. Para que podamos proporcionarle PTS, primero debe confirmar que usted: (a) tiene acceso completo (incluyendo cualquier licencia que se requiera) al hardware o software que constituyen la base del problema; y (b) ha completado el respaldo de todos los datos, software, información u otros archivos que están almacenados en los discos o unidades de su computadora que puedan ser afectados. **Verizon no se responsabiliza por la pérdida, la corrupción o la alteración de datos, software o archivos que pueda originarse por la prestación de PTS por parte de nuestros técnicos.** También reconoce y acepta que usted es el propietario o el usuario autorizado del hardware o el software por el cual se está comunicando con nosotros. PTS solo está disponible para usted y aquellas personas que se encuentren en su ubicación; PTS no es transferible.

    2. Usted acuerda cooperar con Verizon y seguir las instrucciones provistas por dicha empresa y reconoce que tal cooperación de su parte resulta esencial para posibilitar la prestación de PTS.

    3. Por el presente, usted le otorga permiso a Verizon para ver, modificar y acceder a su computadora, sus configuraciones (incluido el registro) y cualquier software o equipos periféricos relacionados, incluidos todos los datos y los componentes de hardware y software, con el fin de brindarle PTS.

    4. Usted se responsabiliza por cualquier y toda restauración y reconstrucción de la pérdida o alteración de archivos, datos o programas, y debe asegurarse de que cualquier información o dato divulgado a Verizon no sea confidencial ni exclusivo suyo o de un tercero.

4. **Procedimientos de asistencia.**

    1. Plazos de compra. Usted puede comprar PTS: (a) para una cantidad ilimitada de incidentes durante un plazo que comienza en la fecha en que solicita PTS y continúa durante la extensión del plan que seleccionó (“Plan a plazo”); o (b) cada vez que tenga un incidente (el “Per-Incident Service Plan” o “Plan de servicio por Incidente”). Para el Plan de servicio por incidente, Verizon se ocupará de un solo Incidente (tal como se define en la Sección 5.4.2 que aparece a continuación), el cual incluirá llamadas de seguimiento, de manera razonable y necesaria, en relación con el incidente. Una vez que el incidente se haya resuelto (tal como se establece en la Sección 5.4.3 que aparece a continuación), puede volver a llamar y obtener asistencia para el mismo incidente durante un período de hasta setenta y

dos (72) horas sin cargo adicional, luego del cual el incidente se considerará cerrado. Una vez que Verizon haya cerrado un incidente, cualquier llamada o solicitud posterior para pedir asistencia será considerada como un nuevo incidente y se aplicarán cargos adicionales si usted se suscribe a nuestro Plan de servicio por incidente. SI USTED COMPRA PTS SEGÚN UN PLAN A PLAZO Y CANCELA SU SERVICIO (O NOSOTROS LO HACEMOS SI USTED NO CUMPLE CON ESTE CONTRATO) ANTES DE LA FINALIZACIÓN DE SU PLAZO, ENTONCES, AL MOMENTO DE LA CANCELACIÓN DE SU SERVICIO, USTED ACUERDA PAGAR A VERIZON UN CARGO POR CANCELACIÓN PREMATURA POR EL MONTO ESTABLECIDO EN EL PLAN QUE HAYA ELEGIDO.

2. "Incidente" se refiere a un problema específico y discreto para el cual Verizon intentará aislar su origen para determinar su causa. Verizon, a su total discreción, determinará qué es lo que constituye un incidente.

3. Un incidente se considerará resuelto cuando usted reciba algo de lo siguiente: (a) información o asesoramiento que solucione el incidente; (b) información acerca de cómo obtener una solución de software que resuelva el incidente; (c) un aviso que indique que el incidente es causado por un problema conocido y sin resolver o un problema de incompatibilidad; (d) información que indique que el incidente puede ser resuelto mediante la actualización a una versión más reciente de un producto; (e) un aviso que indique que el incidente ha sido identificado como un problema con el equipo de hardware; o si (f) usted no puede, o elige no, tomar las medidas recomendadas.

4. El asesoramiento que le brindamos puede incluir pasos que necesitará realizar antes de que el incidente sea resuelto, como comprar cables, adquirir software, etc. y mantendremos su solicitud de servicio abierta para futuras consultas cuando esté listo para reanudar el proceso.

5. **Garantías de terceros.** Los equipos, el software y los productos periféricos de terceros cuentan con la cobertura de las garantías provistas por el fabricante original o el vendedor del producto. Las garantías de terceros pueden variar según el producto. Es su responsabilidad consultar la documentación del producto correspondiente para obtener información específica sobre la garantía. **Además, usted reconoce que determinadas garantías de equipos o de software de terceros pueden limitar o anular los recursos que ofrecen si personas no autorizadas brindan asistencia técnica para el equipo o el software. Es su responsabilidad asegurarse de que cualquier impacto que la prestación de PTS por parte de Verizon pueda tener en las garantías de terceros sea aceptable para usted.**

6. **Servicio específico para el cliente.** PTS solo se encuentra disponible para usted y las personas que autorice. De cualquier forma, los términos de este Contrato se aplicarán a

los servicios de PTS que brindamos.

7. **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE VERIZON QUE SURJA DEL SERVICIO DE PTS, O DE LA NEGLIGENCIA DE VERIZON ASÍ COMO DE OTROS ACTOS U OMISIONES, SI CORRESPONDE, ESTARÁ LIMITADA, A LA TOTAL DISCRECIÓN Y A LA OPCIÓN DE VERIZON, (A) A VOLVER A PRESTAR EL SERVICIO PTS O (B) SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN 13 DEL CONTRATO; EXCEPTO QUE, EN EL CASO DE LOS PLANES DE SERVICIO POR INCIDENTE, SUS RECURSOS ESTÉN LIMITADOS A UN REEMBOLSO DE LOS CARGOS PAGADOS POR EL SERVICIO DE PTS QUE DA ORIGEN A LA RECLAMACIÓN, SI CORRESPONDE. LOS RECURSOS PARA UNA FALLA O EL INCUMPLIMIENTO DE DICHA GARANTÍA LIMITADA SON EXCLUSIVOS.**