

## **Términos de servicio de Verizon Fios TV**

En el presente Acuerdo se establecen los términos y las condiciones según los cuales usted, el suscriptor (“usted”, “su” o “Suscriptor”), acepta usar Verizon Fios TV (el “Servicio” que incluye Equipos y Programación) y según los cuales las afiliadas de Verizon (“Verizon” “nos” o “nosotros”) aceptan proporcionarle el servicio Fios TV.

**LEA LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO  
DETENIDAMENTE YA QUE CONTIENEN INFORMACIÓN  
MUY IMPORTANTE SOBRE LOS DERECHOS Y LAS  
OBLIGACIONES SUYOS Y NUESTROS.**

**SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS, NO  
UTILICE EL SERVICIO Y COMUNÍQUESE CON  
NOSOTROS DE INMEDIATO PARA DARLO POR  
FINALIZADO.**

**AVISO DE ACUERDO DE ARBITRAJE  
ESTE ACUERDO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE  
ARBITRAJE VINCULANTE Y UNA RENUNCIA DE  
DEMANDA COLECTIVA. EL MISMO REQUIERE  
QUE LAS DISPUTAS SE RESUELVAN MEDIANTE  
ARBITRAJE EN LUGAR DE DEMANDAS  
COLECTIVAS O JUICIOS POR JURADO (EXCEPTO  
LOS ASUNTOS QUE PUEDAN PRESENTARSE EN  
TRIBUNALES DE DEMANDAS DE MENO CUANTÍA)  
PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN CONSULTE  
LA SECCIÓN 17.**

**1. ACEPTACIÓN DEL ACUERDO; TÉRMINOS DEL  
ACUERDO GENERALMENTE INCLUIDOS.**

El presente Acuerdo comienza en el momento en que usted lo acepta. Al aceptar este Acuerdo, usted y otros usuarios de Fios TV que se encuentren en su vivienda se comprometen a regirse por sus términos y condiciones. Su aceptación de este Acuerdo ocurre cuando se da primero alguno de estos casos: (a) su aceptación oral o por medios electrónicos durante la presentación de su pedido; o (b) el uso que usted haga del Servicio. Este Acuerdo finalizará cuando usted o nosotros lo demos por finalizado según se indica debajo.

El presente Acuerdo incluye los términos y las condiciones que se establecen a continuación, los elementos específicos de su plan de servicios combinados, incluidos los precios, la duración y los cargos por cancelación prematura (Early Termination Fee, “ETF”) correspondientes del plan, y los precios de los equipos, todo ello según se describe en la información que recibe al realizar y confirmar su pedido, además de la Política de privacidad correspondiente a los servicios de Fios TV y las demás políticas y materiales a los que se hace referencia específicamente en este Acuerdo y todos los cuales se incorporan al presente Acuerdo por referencia. Guarde una copia de este Acuerdo para sus registros.

## 2. DEFINICIONES.

El término “Servicio” hace referencia a Fios TV de Verizon e incluye, sin limitaciones, todas las guías de Programación, Equipos, medios o programas, capacidad de grabación de videos, software, asistencia técnica y otras funciones, productos y servicios proporcionados como parte de nuestro servicio de televisión e incluidos en él, incluidos los servicios On Demand descritos en el Anexo A (los “servicios On Demand”). El Servicio no incluye servicios telefónicos de voz ni

servicios de Internet de Verizon.

El término “Equipo” hace referencia al equipo que Verizon le proporcione para usar con el Servicio, entre ellos, adaptadores digitales, receptores digitales multimedia, grabadores de video digital, servidores de medios de video, dispositivos periféricos, enrutadores o terminales de red óptica que Verizon le proporcione y que usted haya alquilado o deba devolver a Verizon una vez que finalice o cancele el Servicio, junto con el software incluido en dichos Equipos o descargados en ellos como parte del Servicio. El término “Equipo” no incluye los enrutadores ni otros dispositivos que usted le haya comprado a Verizon o a un tercero (como enrutadores y otros dispositivos, los cuales se mencionan en el presente como “Otros dispositivos”), ni ningún equipo que hayamos designado como “Retirado”. “Retirado” designa un dispositivo que Verizon puede haber proporcionado, pero que ya no está sujeto a devolución; puede encontrar un listado de dispositivos Retirados en [verizon.com/Retired](http://verizon.com/Retired). Es posible que el equipo suministrado por Verizon para utilizar con el Servicio sea nuevo o reacondicionado. El término “Vivienda” hace referencia a la ubicación física en la que se instaló el Servicio. “Programación” hace referencia al contenido proporcionado por Verizon o sus licenciantes o proveedores y que se proporciona como parte del Servicio y está incluido en él, entre ellos, sin limitaciones, imágenes, fotografías, animaciones, programación de video, servicios de información, audio, música y texto, independientemente de la manera o el formato en los que se entrega dicho contenido. El término “Servicios combinados” hace referencia a una combinación o un “paquete” de Verizon Fios TV con uno o más servicios elegibles de Verizon, incluidos, entre otros, los servicios Verizon Fios Internet, Verizon Freedom Essentials, Fios Voz Digital o Verizon ONE-BILL®. Es posible que los Equipos de Verizon Fios TV y Otros Dispositivos se ofrezcan por separado de las ofertas del Servicio combinado y que tengan un precio distinto del de ellas.

### 3. MODIFICACIONES DEL SERVICIO.

De conformidad con las leyes aplicables, nos reservamos el derecho a cambiar, recomodar, agregar, eliminar o de otro modo modificar el Servicio en cualquier momento, con o sin previo aviso, incluidos los cambios, las acomodaciones o las modificaciones de nuestros paquetes de Programación, las selecciones disponibles en dichos paquetes, los Equipos, Otros Dispositivos y otros productos, servicios y funciones que ofrecemos. Verizon o sus suministradores pueden restringir el uso de cualquier servicio o limitar su tiempo de disponibilidad sin previo aviso ni responsabilidad para realizar actividades de mantenimiento o para mantener la seguridad. Es posible que no todos los servicios estén disponibles en todas las áreas.

### 4. USO DEL SERVICIO.

(a) Usted acepta usar el Servicio únicamente para fines privados, no comerciales y para su disfrute personal. La Programación distribuida a través del Servicio no podrá ser vista ni exhibida de otro modo en áreas abiertas al público en general, incluidos, entre otros, los establecimientos comerciales, con excepción del uso de On Demand o que nosotros autoricemos lo contrario por escrito. Usted no puede retransmitir ni transmitir la Programación ni cobrar entrada para verla. Usted no puede tomar medidas para alterar ni eludir los controles o las restricciones de seguridad o acceso asociados con el Servicio, los Equipos u Otros Dispositivos.

(b) Usted es responsable de todos los usos del Servicio, ya sea que el Servicio sea utilizado por usted o por otra persona con o sin su autorización. Usted acepta no usar el Servicio, de manera directa o

indirecta, para fines ilícitos, incluidos, sin limitaciones, la violación de las leyes de derechos de autor mediante el uso, la producción, la copia, la retransmisión o redistribución de la Programación distribuida como parte del Servicio o grabada mediante el uso de equipos que contienen aparatos digitales de grabación de video. También acepta que el uso del Servicio es de su exclusiva responsabilidad, queda bajo su propio riesgo y está sujeto a todas las leyes y reglamentaciones locales, estatales y federales vigentes. Nosotros, según nuestro exclusivo criterio, o los proveedores de Programación, podemos interponer una acción judicial en su contra o en contra de otras partes responsables de acuerdo con las leyes federales, estatales y locales vigentes en caso de que el Servicio sea utilizado para fines ilícitos. Tal como se describe de manera más detallada en la Sección 13 debajo, usted acepta indemnizarnos en caso de que usted u otra persona que usa el Servicio en su Vivienda incurran en dicha violación.

(c) Usted comprende y acepta que es posible que no toda la Programación sea adecuada para todos los televidentes y que los usuarios del Servicio pueden tener acceso a Programación que puede ser sexualmente explícita, obscena, ofensiva, o de otra manera no adecuada o censurable, especialmente para niños menores de dieciocho (18) años. También comprende y acepta que es su responsabilidad imponer las restricciones de visualización que determine apropiadas para limitar la visualización y el acceso a material potencialmente cuestionable y acuerda supervisar la utilización del Servicio. **USTED ACEPTA QUE NOSOTROS NO SOMOS RESPONSABLES ANTE USTED NI ANTE OTRAS PERSONAS QUE VEAN LA PROGRAMACIÓN O LA INFORMACIÓN QUE SE PROPORCIONA EN EL SERVICIO O A LA QUE SE PUEDE ACCEDER A TRAVÉS DE ÉSTE POR LOS CONTENIDOS QUE USTED U OTRAS**

PERSONAS PUEDAN CONSIDERAR CENSURABLES POR CUALQUIER MOTIVO Y RENUNCIA A LOS RECLAMOS EN NUESTRA CONTRA POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS RELACIONADOS CON DICHO CONTENIDO O CON LA VISUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN. TAMBIÉN COMPRENDE Y ACEPTA QUE NOSOTROS NO SOMOS RESPONSABLES POR LA INFORMACIÓN O LOS MATERIALES A LOS QUE SE PUEDE ACCEDER A TRAVÉS DE INTERNET MEDIANTE EL USO DEL SERVICIO. ADEMÁS, ACEPTA QUE ES EL ÚNICO RESPONSABLE POR LAS COMPRAS U OTRAS TRANSACCIONES QUE SE REALICEN MEDIANTE EL USO DEL SERVICIO O EN RELACIÓN CON ÉSTE, INCLUIDAS TODAS LAS COMPRAS EN ON DEMAND.

(d) Verizon puede permitirle acceder a la Programación, incluidos los Servicios On Demand, y verla de diversas maneras: (i) mediante la transmisión de Programación en su televisor a través de Equipos u Otros Dispositivos; (ii) mediante la descarga de Programación en un teléfono inalámbrico autorizado y compatible o un aparato portátil compatible con la reproducción de multimedia a través de una aplicación proporcionada por Verizon; o bien, (iii) mediante la transmisión en su computadora personal, utilizando versiones admitidas por el navegador, software e hipervínculos proporcionados por Verizon, o un aparato portátil/inalámbrico. La tecnología de transmisión y descarga empleada por Verizon puede variar según los aparatos y las aplicaciones de software.

## 5. LICENCIAS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE TERCEROS.

(a) Podemos ofrecerle, con o sin cargo, software que puede ser necesario para usar con el Servicio que es de nuestra propiedad o de quienes nos otorgan licencias, nuestros proveedores y

suministradores (“Software” o “Software de acceso”). Nos reservamos el derecho de actualizar periódicamente, mejorar o cambiar el Software remotamente o de otro modo y de realizar cambios relacionados a las configuraciones y al software de su computadora, el Equipo u Otros Dispositivos, y usted acepta permitir dichos cambios y el acceso a su computadora, el Equipo y Otros Dispositivos. Usted puede utilizar el Software únicamente en relación con el Servicio y no para otro fin.

(b) Ciertos Software pueden estar acompañados por un Acuerdo de licencia de usuario final (“EULA”) nuestro o de un tercero. El uso que usted haga del Software está regido por los términos de ese EULA o por este Acuerdo, 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.

(c) Para el Software que no esté acompañado por un EULA, mediante el presente nosotros o quienes nos otorgan licencia, le otorgan una licencia revocable, no exclusiva y no transferible para usar el Software (y para toda corrección, actualización o mejora al 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 nos pertenecen a nosotros o les pertenecen a quienes nos otorgan licencias. No puede descompilar, hacer ingeniería inversa, desensamblar, intentar descubrir un código de 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, ni 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 copias del Software o dentro de ellas. 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 nosotros o quienes nos 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 al mismo. El Software puede ser usado en los Estados Unidos únicamente, y la exportación del mismo está terminantemente prohibida.

(d) Su licencia para usar el Software 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 inmediato de los aparatos que no nos haya devuelto.

(e) Si se suscribe a servicios de un tercero ofrecidos por Verizon o los utiliza de otro modo, el uso que usted haga 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.

(f) Cierta software y cierta información técnica tienen licencia de terceros y pueden estar cubiertos por una o más patentes estadounidenses, aplicaciones de patentes estadounidenses



pendientes y patentes equivalentes internacionales y europeas pendientes. Todos los derechos no expresamente concedidos en este Acuerdo son reservados por Verizon.

## 6. USUARIO AUTORIZADO; VIVIENDA Y DENEGACIÓN DEL SERVICIO.

(a) Usted declara que tiene dieciocho (18) años de edad o más, y que está legalmente autorizado para celebrar este Acuerdo. Acepta notificarnos de inmediato cada vez que modifique su información personal o de facturación (incluidos, por ejemplo, su nombre, dirección, número de tarjeta de crédito y número de teléfono).

(b) Usted acepta darnos a nosotros y a nuestros representantes el derecho, cuando resulte razonable, de ingresar en su Vivienda con la finalidad de instalar, realizar tareas de mantenimiento, reparar, inspeccionar, actualizar o quitar el Servicio (incluidos los Equipos y, sujetos a y limitados por cualquier garantía limitada aplicable, leyes o políticas, Otros Dispositivos).

(c) Usted reconoce y acepta que es el propietario o inquilino legal de su Vivienda y que, por lo tanto, tiene el derecho de permitir el ingreso a nosotros o nuestros representantes para realizar modificaciones en la Vivienda en relación con el suministro del Servicio.

(d) Nos reservamos el derecho, según nuestro exclusivo criterio, de denegarle el suministro del Servicio por cualquier motivo y en cualquier momento, de acuerdo con las leyes.

(e) Usted reconoce que el Servicio está sujeto a las leyes y reglamentaciones de control de exportaciones de los Estados

Unidos. Usted declara que no es ciudadano de un país embargado ni un usuario final prohibido en virtud de las leyes, reglamentaciones y listas antiterroristas y de exportaciones vigentes de los Estados Unidos. No usará, exportará ni permitirá que un tercero use o exporte el Servicio de manera tal que se infringieran las leyes correspondientes incluyendo, entre otras, las leyes y reglamentaciones de control de exportaciones correspondientes. También acepta cumplir con las leyes de exportaciones de Estados Unidos con respecto a la transmisión de datos técnicos y otros materiales regulados, incluida la exportación de cualquier equipo provisto, mediante el Servicio.

## 7. DATOS PERSONALES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

Verizon tratará la información de identificación personal que nos proporcione de acuerdo con la Política de privacidad actual correspondiente a los servicios de Fios TV, que está sujeta a cambio. En [verizon.com/privacy](http://verizon.com/privacy) encontrará una copia de la Política de privacidad correspondiente a los servicios de Fios TV.

## 8. MODIFICACIONES DEL PRESENTE ACUERDO.

La versión actual de los términos de este Acuerdo estará disponible en [www.verizon.com/terms](http://www.verizon.com/terms). Ocasionalmente haremos revisiones a este Acuerdo y a las políticas relacionadas con el servicio, incluyendo revisiones a las disposiciones que rigen la forma de resolver disputas entre usted y Verizon. Le notificaremos sobre dichas revisiones a través del sistema de telegrama, incluido el Centro de mensajes que se encuentra en la guía interactiva de medios o la interfaz de usuario. Usted acepta que visitará la guía interactiva de medios o la interfaz de usuario frecuentemente para ver dichas revisiones. Las revisiones a los términos y condiciones

se harán efectivas en la fecha especificada en el aviso. 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.

## 9. EQUIPOS; MANTENIMIENTO Y PROPIEDAD DE LOS EQUIPOS.

(a) No garantizamos que el Servicio funcionará correctamente si, para acceder al Servicio, utiliza equipos distintos de los Equipos, o de los Otros Dispositivos que autoriza Verizon para usar con el Servicio, incluidos, sin limitación, teléfonos inteligentes, tabletas, otros aparatos portátiles, consolas de juegos y equipos en los que se puede acceder a Internet. No somos responsables por el funcionamiento ni el soporte, el mantenimiento o la reparación de los Otros Dispositivos, Otros Dispositivos que se hayan designado como Retirados, software o servicios de terceros que usted elija usar en relación con el Servicio o con los Equipos u Otros Dispositivos que proporcionamos. No asumimos responsabilidad alguna por el funcionamiento del Servicio si, para acceder al Servicio, se utilizan equipos diferentes de los Equipos u Otros Dispositivos que nosotros autorizamos para usar en relación con el Servicio.

(b) Usted reconoce y acepta que en todo momento la propiedad de los Equipos seguirá siendo nuestra y que este Acuerdo le permite usar los Equipos solo para recibir y usar el Servicio. Podemos, si estimamos conveniente, entregarle Equipos u Otros Dispositivos nuevos o reacondicionados que no sean de terceros. Repararemos y realizaremos tareas de mantenimiento en los Equipos que sean de nuestra propiedad a nuestro cargo, a menos que dichas reparaciones o tareas de mantenimiento sean necesarias debido al uso indebido,

el abuso o el daño intencional a los Equipos, en cuyo caso usted será responsable del pago por la reparación o el reemplazo de los Equipos dañados. A excepción de lo dispuesto en los términos y condiciones de cualquier garantía limitada de Verizon aplicable a Otros Dispositivos, no estamos obligados a reparar, reemplazar ni realizar el mantenimiento de los Otros Dispositivos. Usted también acepta que los Equipos no serán reparados por personas que no sean nuestros empleados o nuestros agentes o representantes designados. También acepta no alterar ni de otra manera dañar los Equipos y que no copiará, modificará, ni hará compilación o ingeniería inversa en Equipos u Otros Dispositivos, o en software o firmware proporcionados por Verizon en relación con el Servicio.

A excepción de lo que se establece a continuación, una vez que el Servicio haya finalizado, o si se modifica la ocupación o propiedad de su Vivienda, usted es responsable de devolvernos los Equipos sin daños, sujeto solo al desgaste diario razonable. Si no devuelve los Equipos de nuestra propiedad dentro de 30 días según las indicaciones de Verizon, o los 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).

(c) Si los Equipos son robados, usted debe entregarnos una copia de la denuncia policial para verificar que el Equipo se denunció como robado. En caso de que no se realice la denuncia, será considerado responsable del pago por los Equipos robados.

(d) Los Equipos de Fios TV y Otros Dispositivos tienen un precio distinto del precio del Servicio o el plan de servicios combinados, y es posible que no estén sujetos a la protección de precios aplicable al Servicio o al plan de servicios combinados en un contrato a plazo o una oferta de promoción.

(e) Es posible que deba pagar ciertos cargos relacionados con el Equipo, como cargos de reabastecimiento o cargos de cambio.

## 10. CANCELACIÓN DEL SERVICIO; CARGOS POR CANCELACIÓN.

(a) Tanto usted como Verizon pueden finalizar el Servicio en cualquier momento y por cualquier motivo mediante notificación a la otra parte, conforme a la disposición de notificación establecida en el presente acuerdo. 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 de cancelación. Los cargos de instalación o configuración que se pagan cuando se inicia el Servicio, si corresponde, no son reembolsables. Si la cancelación se debe a una violación de su parte de los términos de este Acuerdo, usted también puede estar obligado a pagar un Cargo por cancelación prematura según se establece en la Sección 10(b). Nosotros, a nuestro exclusivo criterio, podemos negarnos a aceptar su pedido posterior del Servicio después de la finalización o suspensión de su uso del Servicio. Si su Servicio se cancela por cualquier motivo, es posible que deba pagar un cargo por reconexión o un depósito adicional antes de que se reactive el Servicio.

(b) SALVO QUE SE ESPECIFIQUE LO CONTRARIO EN ESTE ACUERDO, SI OPTÓ POR SUSCRIBIRSE A UN PLAN DE SERVICIOS COMBINADOS CON UN ACUERDO CONTRATO POR UN PLAZO MÍNIMO, SI USTED O NOSOTROS CANCELAMOS ALGUNO DE LOS SERVICIOS DEL PAQUETE ANTES DE LA FINALIZACIÓN DEL PLAZO MÍNIMO, USTED ACEPTA PAGAR A VERIZON EL CARGO POR CANCELACIÓN PREMATURA ESTABLECIDO EN EL PLAN DE SERVICIOS COMBINADOS QUE HAYA SELECCIONADO.

## 11. PRECIOS Y PAGO.

Como contraprestación de su recepción del Servicio y el uso de los Equipos u Otros Dispositivos, usted acepta pagarnos lo siguiente:

(a) Cargos por el Servicio. La facturación del Servicio comenzará automáticamente: (i) Una vez instalado el Servicio si el Servicio es instalado por Verizon o (ii) en la fecha de vencimiento establecida por Verizon (luego de que se haya entregado el Equipo u Otros Dispositivos aplicables) en caso de que usted mismo haya instalado el Servicio. La facturación continuará hasta que el Servicio sea cancelado de conformidad con la Sección 10 (a) de este Acuerdo. Ciertos productos y servicios, incluidos entre otros, los productos y servicios combinados, pueden requerir que elija una opción de facturación electrónica. Una vez que hayan sido instalados todos los Servicios combinados, comenzará a recibir los descuentos asociados con un plan de Servicios combinados. Los cargos comunes por el Servicio y los Equipos (y, si corresponde, Otros Dispositivos) se facturan todos los meses de manera anticipada. Usted acepta pagarnos de manera anticipada, con la tarifa vigente en ese momento, durante todos los períodos hasta que finalice el

Servicio de conformidad con la Sección 10 (a) de este Acuerdo. Otros cargos por transacciones, como para los servicios de On Demand o Pay Per View, se facturan luego de que usted haya pedido o recibido el servicio o la función correspondiente. También puede tener la obligación, sobre la base de su historial de pedidos y pagos, de realizar pagos antes de la facturación con tarjeta de crédito u otros métodos de pago que podamos designar para los servicios transaccionales tales como los servicios de On Demand o Pay Per View. Usted acepta pagar todos los cargos correspondientes para el Servicio y los Equipos u Otros Dispositivos antes de la fecha de vencimiento que se indica en la factura mensual. Nosotros podemos modificar las tarifas del Servicio y otros cargos en cualquier momento (excluidos los cargos detallados en las secciones 11(b) – (d)), mediante la provisión de aviso previo según lo establezcan las leyes correspondientes. Si le enviamos un aviso, se lo enviaremos según se establece en la Sección 14 a continuación. Las tarifas de los servicios de On Demand o Pay Per View pueden cambiar en cualquier momento. Su facturación también puede contener otros cargos (incluidos, sin limitación, impuestos y otras tarifas gubernamentales y cargos como tarifas de franquicias, cargo por las cadenas de deportes regionales, tarifa de transmisión, cargos por activación e instalación de la cuenta, costos relacionados con las franquicias, recargos, tarifas de reactivación, tarifas de configuración personalizada, cargos por pagos atrasados sobre saldos adeudados, cargo por la asistencia de un agente de siete dólares por obtener un plan de pago por medio de un representante del centro de atención al cliente de Verizon, cargos por pagos devueltos, cargos por cancelación prematura y otros cargos no recurrentes) y usted acepta pagar estos otros cargos antes de la fecha de vencimiento indicada en la facturación. La exención de tarifas o cargos queda a nuestro criterio. 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.

(b) Planes de tarifas con plazos mínimos. Si se suscribe a un plan de servicios combinados con un contrato por plazo, acepta mantener dichos servicios durante el plazo mínimo del plan. Al finalizar el plazo, es posible que tenga la posibilidad de elegir un nuevo plan de servicios combinados. Si no elige un nuevo plan de servicios combinados, su cuenta se convertirá automáticamente en un plan de servicio mensual con un cargo mensual que puede ser superior al de su tarifa actual. Si se suscribe a un nuevo plan de servicios combinados, se aplicarán los plazos de ese plan. Es posible que algunos cargos, como impuestos y otros cargos gubernamentales, tarifas de franquicias, cargos por cadenas de deportes regionales y tarifas de transmisión cambien durante el plazo del plan.

(c) Cargos de terceros. Usted reconoce y acepta que puede incurrir en cargos con terceros que son distintos y aparte de los Cargos por el servicio que nosotros cobramos. Esto puede incluir cargos ocasionados por el acceso a los servicios en línea o la compra de productos y servicios mediante opciones interactivas disponibles a través del Servicio y puede incluir cargos o tarifas por servicios o datos adicionales de un proveedor de servicios inalámbricos o de Internet (que puede ser un tercero o una afiliada de Verizon). Usted es el único responsable por todos los cargos adeudados a terceros o afiliada de Verizon con todos los impuestos correspondientes incluidos. También es el único responsable de proteger la seguridad de la información de la tarjeta de crédito y otra información



personal que se proporciona a terceros en relación con dichas transacciones.

(d) Si no recibimos su pago a tiempo, se le aplicará un cargo por pago atrasado de hasta 1.5 por ciento mensual (18 por ciento anual) sobre el saldo no pagado, o un monto fijo de \$9 por mes, lo que sea mayor, siempre y cuando lo permita la ley correspondiente al estado de su dirección de facturación. Las tarifas correspondientes a su cuenta figuran en su factura mensual. Si no se paga alguna parte de su factura antes de la fecha de vencimiento, Verizon puede dar por finalizado o suspender el Servicio sin previo aviso. 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.

(e) Depósito del cliente. Podemos solicitarle que proporcione un depósito reembolsable (“Depósito del cliente”) antes de la activación o reactivación del Servicio o luego de hacerlo. También podemos solicitar un Depósito del cliente adicional después de la activación del Servicio si usted no paga un importe a su vencimiento de acuerdo con el presente documento o si pretende actualizar su Servicio. Aplicamos Depósitos del cliente contra los importes no pagados en cualquier momento. Dentro de los noventa (90) días de la finalización del Servicio, nosotros devolveremos una suma equivalente al Depósito del cliente, sin intereses, excepto que las leyes lo exijan, menos los importes vencidos y pendientes de pago de

su cuenta, incluidos, entre otros, los importes adeudados por equipos no devueltos o dañados.

(f) Preguntas sobre la facturación. De conformidad con las leyes aplicables, si pretende reclamar un cargo de su facturación, debe comunicarse con nosotros dentro de los 60 días de la fecha de facturación en la que recibe la factura en cuestión. **LAS PARTES NO RECLAMADAS DE LA FACTURA DEBEN SER PAGADAS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO PARA EVITAR QUE SE APLIQUEN CARGOS POR PAGO ATRASADO O LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO.**

(g) Pagos. Salvo que las leyes correspondientes permitan lo contrario, usted acepta que pagará las facturas con cheque, tarjeta de crédito o débito, pagos por transferencia electrónica de fondos u otros métodos de pago que podamos designar. La totalidad del saldo pendiente se vence todos los meses. Si un banco u otra institución financiera rechaza algún pago, giro o instrumento presentado en su cuenta para realizar el pago, podemos cobrarle una tarifa de conformidad con las leyes correspondientes. 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 telefónica local de Verizon (si corresponde). **SI DECIDE QUE LE COBREMOS EN SU FACTURA TELEFÓNICA DE VERIZON, AL USAR LOS SERVICIOS USTED ACEPTA QUE SE INCLUYAN TODOS LOS CARGOS DEL SERVICIO EN SU FACTURA TELEFÓNICA. SI SE SUSCRIBE A UN PLAN DE SERVICIOS COMBINADOS, TODOS LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL SERVICIO COMBINADO SE CARGARÁN A SU FACTURA TELEFÓNICA DE VERIZON.**

(h) Consentimientos relacionados con el crédito. Podemos evaluar su historial de crédito antes de modificar o prestarle el Servicio. Para establecer una cuenta con nosotros u obtener o modificar el Servicio, por medio del presente nos autoriza a obtener un informe de una agencia de informes crediticios del consumidor y a intercambiar información con terceros para determinar su solvencia.

**Podemos proporcionar información sobre su cuenta a oficinas de crédito. Los pagos tardíos, los pagos no efectuados y demás incumplimientos en su cuenta pueden verse reflejados en su informe de crédito.**

(i) Procedimientos de presentación de quejas. Si tiene alguna inquietud sobre el servicio al cliente, la facturación o la calidad del servicio, comuníquese con nosotros a través de los medios que se indican en su factura mensual o en la sección “Contáctanos” de verizon.com. Cuando se comunique con nosotros, deberá explicar la naturaleza y la historia del problema. Intentaremos resolver su inquietud a la brevedad. Si no podemos resolver su inquietud, le informaremos que no podemos hacerlo y explicaremos los motivos por los cuales no podemos.

(j) Facturas en sistema Braille y con letras grandes. Para obtener información para recibir las facturas de Verizon en sistema Braille o con letras grandes, llame al 1-800-974-6006, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m. Puede obtener información adicional sobre accesibilidad en <http://www.verizon.com/about/fios-accessibility-services>.

**12. GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL.**

(a) Interrupciones del Servicio. El Servicio puede ser interrumpido periódicamente por diversos motivos y Verizon no declara ni garantiza que el Servicio o los Equipos, u Otros Dispositivos, estarán disponibles o funcionarán de manera que satisfaga sus necesidades. Verizon no será responsable por los inconvenientes, las pérdidas, las deudas ni los daños que resulten del derecho preferente de compra, la pérdida, suspensión o interrupción del Servicio, directa o indirectamente debido a cualquier circunstancia entre las que se incluyen, sin limitación, las circunstancias que escapan al control razonable de Verizon, por ejemplo, causas atribuibles a usted o a su propiedad, la imposibilidad de obtener acceso a su Vivienda, la falla de un satélite de comunicación o de nuestra red, la imposibilidad de acceder o las interrupciones en el acceso a la Programación, la pérdida de uso de los polos u otros servicios públicos, huelgas, disputa laboral, disturbios o insurrección, guerra, explosión, acto de terrorismo, daños maliciosos, incendios, inundaciones u otros casos fortuitos, fallas o reducción de la corriente eléctrica, o sentencia de un tribunal, ley, acta u orden del gobierno para restringir o prohibir el funcionamiento o el suministro del Servicio.

(b) USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE EL SERVICIO SUMINISTRADO CONFORME AL PRESENTE ACUERDO 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 ACUERDO Y EN CUALQUIER GARANTÍA DE FABRICANTE PARA TODO EQUIPO U OTROS DISPOSITIVOS PROVISTOS POR VERIZON (PERO SOLO SI DICHA GARANTÍA ESTÁ INCLUIDA CON TAL EQUIPO U OTROS DISPOSITIVOS), VERIZON (Y SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS Y

AFILIADAS) (EN CONJUNTO LAS “PARTES DE VERIZON”), QUIENES LE OTORGAN LICENCIAS, SUS PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES 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 COMERCIALIZACIÓN 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.

(c) 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 Y LA CONDICIÓN DEL CABLEADO DENTRO DE SU UBICACIÓN, 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 ACUERDO (SALVO LA DE DEVOLVER LOS EQUIPOS).

(d) 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 EL SERVICIO O EL RENDIMIENTO DE ÉSTE, INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O DE LA NATURALEZA DE LA DEMANDA JUDICIAL, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, AQUELLOS QUE SURJAN POR ACUERDO, ACTOS ILÍCITOS, NEGLIGENCIA O ESTRUCTA RESPONSABILIDAD, INCLUSO SI VERIZON HA SIDO NOTIFICADO DE LA POSIBILIDAD DE DICHA RECLAMACIÓN O DAÑO, O (B) CUALQUIER RECLAMACIÓN EN SU CONTRA PROVENIENTE DE CUALQUIER OTRA PARTE.

(e) 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 ACUERDOS) NUESTROS LICENCIANTES, PROVEEDORES O SUMINISTRADORES, POR TODAS LAS CATEGORÍAS DE DAÑOS NO SUPERARÁ UN CRÉDITO A PRORRATA POR LOS CARGOS MENSUALES (SIN INCLUIR LOS CARGOS NO RECURRENTE, 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 ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O 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.

(f) TODAS LAS LIMITACIONES Y LAS NOTAS LEGALES ESTABLECIDAS EN ESTA SECCIÓN 12 TAMBIÉN SE APLICAN A QUIENES NOS OTORGAN LICENCIAS, PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES DE VERIZON, COMO BENEFICIARIOS DE ESTE ACUERDO.

(g) LOS RECURSOS EXPRESAMENTE ESTABLECIDOS EN ESTE ACUERDO 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 EN SU CASO.

### 13. INDEMNIZACIÓN.

Usted acuerda defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a las Partes de Verizon de toda obligación, costo y gasto, incluidos los honorarios razonables de abogados y expertos, los relacionados o que surjan por su uso del Servicio, los Equipos y Otros Dispositivos

usados en relación con el servicio (o el uso del Servicio o de dichos Equipos u Otros Dispositivos por parte de otra persona), (i) en violación de las leyes pertinentes, las regulaciones o este Acuerdo, incluidos, sin limitación, infracción de los derechos de autor u otros derechos de propiedad; o (ii) de cualquier otro modo que dañe a cualquier persona o implique una lesión personal o el fallecimiento de cualquier persona o el daño o pérdida de cualquier propiedad tangible o intangible (incluidos los datos).

#### 14. AVISOS.

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



corresponda o (e) cuando se incluyan en nuestras facturas a su nombre, sin importar si le envían las facturas por correo o eligió una opción de facturación electrónica.

## 15. DISPOSICIONES GENERALES.

(a) Vigencia. Todas las obligaciones de las partes según este Acuerdo, las cuales, por su naturaleza, continuarían más allá de la cancelación de este Acuerdo, incluidas, entre otras, aquellas relacionadas con la limitación de responsabilidad e indemnización, seguirán rigiendo a pesar de dicha cancelación.

(b) Asignación. Usted acepta no asignar ni transferir de otro modo este Acuerdo ni los derechos u obligaciones que establece, en su totalidad ni en forma parcial, a ninguna otra persona. Cualquier intento de hacerlo será nulo. También acepta notificarnos sobre los cambios en la propiedad o la ocupación de la Vivienda de inmediato una vez que se realice dicha transferencia de propiedad o cambio en la ocupación. Podemos asignar libremente la totalidad o parte de este Acuerdo con o sin previo aviso y usted acuerda realizar todos los pagos subsiguientes según se indique.

(c) Leyes aplicables. Excepto que la ley exija lo contrario, usted y Verizon aceptan que la Ley Federal de Arbitraje y las leyes sustantivas del estado y el área local en que se encuentra su Vivienda (la “Jurisdicción del Servicio”), sin referencia a sus principios de conflictos con las leyes, serán aplicadas para regir, interpretar y poner en práctica todos los derechos y las obligaciones de las partes que surjan del tema principal de este Acuerdo o estén de alguna manera relacionadas con él. **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 DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA UBICADO EN LA JURISDICCIÓN DEL SERVICIO PARA CUALQUIER JUICIO O DEMANDA JUDICIAL RELACIONADOS DE CUALQUIER MANERA, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, CON EL TEMA PRINCIPAL DE ESTE ACUERDO. Excepto que la ley exija lo contrario, incluidas las leyes de la Jurisdicción del Servicio relacionadas con las transacciones de los consumidores, cualquier demanda judicial o reclamación que usted pueda tener con respecto al Servicio deberá iniciarse dentro de un período de un (1) año luego del surgimiento de la reclamación o la demanda judicial, o dicha reclamación o demanda judicial prescribirá.

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

(e) Acuerdo completo. Este Acuerdo, incluidos las políticas o los materiales a los que se hace referencia en el presente, constituye la totalidad del Acuerdo entre usted y Verizon con respecto al tema principal y sustituye todo Acuerdo previo o contemporáneo ya sea escrito o verbal. Ningún cambio que usted realice a este Acuerdo tendrá vigencia a menos que una persona autorizada de Verizon lo acepte por escrito y lo firme.

## 16. 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 17. 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](mailto: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](http://www.verizon.com/terms/disputes). Complete y envíenos el formulario de notificación para disputas según las instrucciones que allí aparecen.

## 17. 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 ACUERDO 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:

(a) La Ley Federal De Arbitraje se aplica a este Acuerdo. 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 Acuerdo o con los equipos, productos y servicios que le prestemos (o de cualquier publicidad de cualquier producto o servicio) será resuelta por uno o más 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.

(b) A MENOS QUE USTED Y VERIZON ACUERDEN LO CONTRARIO, EL ARBITRAJE TENDRÁ LUGAR EN EL CONDADO DE LA JURISDICCIÓN DEL SERVICIO. 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 la AAA, o bien puede entablar una demanda individual en un tribunal competente para demandas de menor cuantía. Usted puede solicitar información sobre procedimientos, normas y cargos a la AAA ([www.adr.org](http://www.adr.org)) o

a nosotros. En reclamaciones de \$10,000 o de menos cuantía, usted puede elegir si desea que el arbitraje se realice solo en base a documentos enviados al árbitro, o mediante una audiencia en persona o por teléfono.

(c) ESTE ACUERDO NO PERMITE ARBITRAJES COLECTIVOS, INCLUSO SI SON PERMITIDOS POR LOS PROCEDIMIENTOS O REGLAS DE LA AAA. INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTE ACUERDO, 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 ACUERDO. NO SE APLICARÁ NINGUNA REGLA QUE CONTRADIGA LAS DISPOSICIONES DE ESTE ACUERDO. ADEMÁS, INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER DISPOSICIÓN CONTRARIA A LAS REGLAS DE LA AAA, EL ÁRBITRO QUEDARÁ OBLIGADO A APLICAR PRINCIPIOS LEGALES Y LAS LEYES QUE RIGEN EL PRESENTE ACUERDO, Y NO TIENE AUTORIDAD PARA OTORGAR NINGUNA

**COMPENSACIÓN QUE NO ESTÉ AUTORIZADA POR DICHAS LEYES.**

(d) SI CUALQUIERA DE NOSOTROS DESEA SOLICITAR ARBITRAJE BAJO ESTE ACUERDO, 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](mailto:NoticeOfDispute@verizon.com) 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 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 y los honorarios del árbitro que se cobren con posterioridad, así como (si el laudo arbitral es apelable en virtud de este Acuerdo) los correspondientes a cualquier apelación ante un órgano colegiado de tres nuevos árbitros.

(e) Podemos ofrecer una oferta escrita de convenio en cualquier momento antes del comienzo de la audiencia probatoria del arbitraje, pero no estamos obligados a hacerlo (o, si no hay una audiencia probatoria, antes de que las partes completen la presentación de sus pruebas al árbitro). El monto o las condiciones de la oferta de convenio no pueden ser revelados al árbitro hasta después de que el árbitro haya otorgado un laudo a la reclamación.

Si usted no acepta esta oferta y el árbitro le otorga una suma de dinero que es superior a la oferta pero inferior a \$5000, o si no le hacemos una oferta, y el árbitro le otorga cualquier suma de dinero inferior a \$5000, entonces aceptamos pagarle \$5000 en lugar de la suma otorgada. En ese caso, también aceptamos pagar honorarios de abogados razonables y gastos, independientemente de lo que la ley disponga para su caso. Si el árbitro le otorga una suma superior a \$5000, le pagaremos la suma concedida.

(f) El laudo arbitral y cualquier confirmación judicial solo se aplica a ese caso en específico y no se puede utilizar en ningún otro caso, excepto para hacer cumplir dicho laudo arbitral.

(g) SI POR CUALQUIER MOTIVO NO SE PUEDE CUMPLIR LA PROHIBICIÓN DE LOS ARBITRAJES COLECTIVOS ESTABLECIDA EN LA SUBSECCIÓN 17(c), ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE NO SERÁ VÁLIDO.

(h) 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 ACUERDO DE CUALQUIER FORMA. EN CASO DE LITIGIO, PUEDE PRESENTARSE ESTE PÁRRAFO PARA DEMOSTRAR CONSENTIMIENTO POR ESCRITO A UN JUICIO POR TRIBUNAL.

**Anexo A**

Ubicación	AFILIADA DE VERIZON QUE OFRECE SERVICIO DE VIDEO	AFILIADA DEL SERVICIO DE INTERNET DE VERIZON QUE OFRECE EQUIPOS
Delaware	Verizon Delaware LLC	Verizon Online LLC
Maryland	Verizon Maryland Inc.	Verizon Online - Maryland LLC
Massachusetts	Verizon New England Inc.	Verizon Online LLC
New Jersey	Verizon New Jersey Inc.	Verizon Online LLC
New York	Verizon New York Inc.	Verizon Online LLC
Pennsylvania	Verizon Pennsylvania LLC	Verizon Online Pennsylvania Partnership
Rhode Island	Verizon New England Inc.	Verizon Online LLC
Virginia (con excepciones)	Verizon Virginia Inc.	Verizon Online LLC
Dumfries, Chesapeake, City of Manassas, City of Manassas Park, Occoquan, Stafford Connecticut, Quantico and Prince Williams County, VA	Verizon South Inc.	Verizon Online LLC



## ANEXO B

### SERVICIOS ON DEMAND

Los Servicios On Demand de Verizon proporcionan una función de pantallas múltiples para cierto contenido de Fios TV, y se incluye como parte de sus Servicios de Fios TV.

Para usar los Servicios On Demand debe cumplir de manera continua con los Términos de servicio de Verizon Online y los Términos de servicio de Fios TV, que se encuentran en <https://www.verizon.com/terms> con la Política de uso aceptable de Verizon, que se incluye en el Anexo B. En caso de que hubiera discrepancia entre los Términos de servicio de Verizon Fios TV y los Términos de servicio de Online, prevalecerán los Términos de servicio de Verizon Fios TV exclusivamente en lo referente a dicho conflicto.

#### 1. Definiciones.

“Contenido” se referirá a video, audio, imagen u otros archivos o datos en formato digital o electrónico de cualquier tipo que se proporcionen mediante el Servicio.

“Contenido de la biblioteca On Demand” hace referencia al conjunto del Contenido del Servicio On Demand alquilado o, ilimitado o comprado, como se define a continuación.

#### 2. Cuenta del usuario. Debe establecer o mantener una cuenta “Mi Verizon” en <http://verizon.com/myverizon> y habilitar dicha cuenta Mi Verizon para autorizar Contenido a pedido (como alquiler o de manera ilimitada). Así, su cuenta “Mi

Verizon”

se convertirá en una “Cuenta habilitada para On Demand”.

3. Dispositivos autorizados. Para acceder al Contenido de la biblioteca On Demand, necesitará un dispositivo de visualización compatible, como una PC o un dispositivo portátil o telefónico, que (i) cumpla con los requisitos técnicos mínimos que pueda establecer Verizon eventualmente, (ii) sea compatible con el sistema de administración de derechos digitales, si existiera, necesario para acceder al Contenido de la biblioteca On Demand y (iii) se haya registrado con su Cuenta habilitada para On Demand (cada uno, un “Dispositivo autorizado para On Demand”). Puede registrar hasta cinco (5) Dispositivos autorizados para On Demand por Cuenta habilitada para On Demand y si se suscribe a Fios TV, todos los receptores digitales multimedia que se encuentren en un hogar contarán como uno de sus Dispositivos autorizados para On Demand asignados. Para registrar o dar de baja Dispositivos autorizados para On Demand portátiles, debe registrar el dispositivo a través de la aplicación provista por Verizon. Solo puede dar de baja dos (2) Dispositivos autorizados para On Demand por Cuenta de On Demand por año calendario sin conectarse mediante su PC y solo puede registrar y dar de baja el mismo Dispositivo autorizado para On Demand dos (2) veces dentro del mismo año calendario.
4. Descripción de servicios o condiciones de uso de On Demand.
  - 4.1 El servicio On Demand le permite acceder y mirar Contenido a pedido de diferentes maneras:

- a. mediante la transmisión de Contenido a pedido a su televisor a través de un receptor digital multimedia Fios TV provisto por Verizon;
- b. mediante la transferencia de descarga de Contenido a pedido a un teléfono inalámbrico o un dispositivo portátil, u otro equipo del cliente que sea compatible con la reproducción de multimedia utilizando aplicaciones provistas por Verizon. Verizon puede permitirle transmitir Contenido a pedido a su dispositivo.

4.2. Requisitos del servicio On Demand. Es necesario contar con acceso a Internet para utilizar los Servicios. Usted es el único responsable de cumplir con los requisitos mínimos del sistema, y de obtener, instalar, configurar y mantener el equipo y software adecuado, incluido cualquier sistema necesario, actualizaciones de software, parches u otros arreglos, que son necesarios, o pueden llegar a serlo, para acceder a los Servicios. Cierta contenido descargado puede visualizarse sin conexión. No todo el contenido de On Demand está disponible para descarga. Las funciones adelantar, rebobinar, rebobinar 3 días para ver programación emitida durante los tres días anteriores y otras capacidades de reproducción también pueden variar. Usted reconoce que la entrega del Contenido depende de variables que no controla Verizon, incluidas, entre otras, la velocidad y disponibilidad de su conexión de red o banda ancha. Puede experimentar demoras o dificultades técnicas ocasionadas por dichas variables, o relacionadas con ellas, y por las limitaciones técnicas del Dispositivo autorizado para On Demand en el que mira el Contenido de la biblioteca

On Demand. En la medida que lo permitan las leyes correspondientes, usted no recibirá un reembolso ni crédito si no puede ver algún Contenido, o tiene dificultades para hacerlo, debido a dichas variables. Usted asume toda la responsabilidad de asegurarse de tener las capacidades de reproducción para ver el Contenido en el formato adecuado o en absoluto.

4.3. El Servicio On Demand está concebido exclusivamente para su uso privado, personal, no comercial e intransferible, y está estrictamente prohibido cualquier otro uso o intento de uso para fines comerciales o de otra índole. Comprende y acepta que los anuncios comerciales, así como ciertas comunicaciones de Verizon, como los anuncios de servicio público y los mensajes administrativos, forman parte de los Servicios y son necesarios para que Verizon los brinde. Es posible que el uso de plataformas de terceros, como Ultraviolet y Disney Movies Anywhere, requiera que periódicamente nos de su consentimiento para compartir contenido con los proveedores de plataforma.

4.4. Licencias digitales para el Contenido a pedido. Independientemente del uso de la palabra “compra”, y a excepción de lo dispuesto en el presente, todo el Contenido a pedido se ofrece bajo licencia, no compra ni venta, y está sujeto al presente Acuerdo y a los demás términos y condiciones de la licencia correspondientes al Contenido a pedido, incluidas las limitaciones que impone el uso de la tecnología de administración de derechos digitales. El Contenido a pedido puede otorgarse bajo licencia de dos maneras:

4.4.1. Contenido a pedido comprado. Cuando compra Contenido a pedido, el pago de una tarifa de compra le

permitirá acceder al Contenido a pedido para ser visualizado en Dispositivos autorizados una cantidad ilimitada de veces y por un período de tiempo indefinido. Si deja de ser cliente de Fios TV, podrá seguir accediendo al Contenido a pedido comprado, pero el uso de dichos Servicios On Demand estará sujeto a los términos de este Acuerdo.

4.4.2. Contenido a pedido alquilado. Cuando alquila Contenido a pedido, el pago de una tarifa de alquiler le permitirá acceder al Contenido a pedido para ser visualizado en uno o más Dispositivos autorizados una cantidad ilimitada de veces y por un período de tiempo fijo, que generalmente son 24 horas desde la compra o la reproducción inicial del Contenido a pedido alquilado. Al momento del pago de la tarifa de alquiler, es posible que se le dé la opción de “Mirar en esta pantalla” o “Mirar en cualquier pantalla”.

4.4.2.1. Si selecciona “Mirar en esta pantalla”, puede mirar el Contenido a pedido alquilado solo en el Dispositivo autorizado para On Demand específico en el que se realizó el pago de la tarifa de alquiler. El título se descargará a dicho Dispositivo autorizado para On Demand y podrá verse todas las veces que desee durante un período de reproducción de 24 (o en algunos casos hasta 48) horas desde el momento en el que inició la primera reproducción del título alquilado. No debe borrar el archivo digital del almacenamiento local antes de iniciar la reproducción y debe iniciar la reproducción

dentro de los 30 días de la compra del alquiler.

4.4.2.2. Si selecciona “Mirar en cualquier pantalla”, tendrá 24 (o en algunos casos hasta 48) horas desde el momento en el que realizó el pago de la tarifa de alquiler para mirar (y si fuera necesario, descargar) el título tantas veces como lo desee en cualquiera de sus Dispositivos autorizados para On Demand. Sin embargo, solo uno de sus Dispositivos autorizados para On Demand podrá volver a reproducir el Contenido de alquiler en cualquier momento.

4.4.3. Al momento del pago de la tarifa de compra o alquiler, Verizon le garantiza una licencia limitada, no exclusiva, revocable y no transferible para usar el Contenido a pedido únicamente para su uso personal, no comercial, no público y de entretenimiento.

4.5. Disponibilidad del contenido a pedido comprado. Una vez que compra o alquila el Contenido a pedido, usted tiene la responsabilidad de completar la descarga o el uso, y es responsable por todo riesgo de pérdida del Contenido a pedido comprado y descargado. Verizon le recomienda que descargue el Contenido a pedido comprado o acceda a este inmediatamente después de realizar la compra.

4.5.1. El Contenido a pedido comprado puede no estar disponible para la transmisión (incluida la transmisión a su TV mediante el receptor digital multimedia de Verizon Fios TV) o una nueva descarga debido a restricciones de

licencia del proveedor del Contenido u otras restricciones, y Verizon no será responsable ante usted si el Contenido a pedido comprado no está disponible para descarga, transmisión o usos subsiguientes.

4.5.2. Nueva entrega de Contenido a pedido comprado. Verizon solo puede volver a entregarle los archivos digitales que contienen el Contenido a pedido comprado un máximo de dos (2) veces durante cualquier año calendario.

4.5.3. Restricciones a la visualización mediante transmisión. Verizon puede limitar la cantidad de transmisiones concurrentes (incluida cualquier transmisión que se envíe al televisor mediante un receptor digital multimedia de Fios TV) que estén disponible desde la misma cuenta en cualquier momento. La cantidad máxima de transmisiones concurrentes, la cantidad de transmisiones adicionales que pueden comprarse y la disponibilidad concurrente de los mismos títulos de On Demand puede variar. La transmisión y la descarga están disponibles solo en los Estados Unidos y en territorios de los Estados Unidos.

4.6. Reserva de derechos. Todo el Contenido provisto por Verizon o por quienes le otorgan licencias en cualquier sitio web u otro recurso provisto por Verizon en el que se pueda comprar Contenido a pedido, entre ellos, sin limitaciones, imágenes, animaciones, vistas previas, programación de video, servicios de información, audio, música y texto, independientemente de la manera o el formato en los que se entrega dicho Contenido, es propiedad de Verizon o de quienes le otorgan licencias. Usted

entiende y reconoce que sus derechos en relación con el Contenido a pedido están limitados por la ley de derechos de autor. Verizon y quienes le otorgan licencias se reservan todos los derechos relacionados con el uso del Contenido a pedido que no se conceden expresamente en este Acuerdo.

4.7. Restricciones generales. Los Servicios están destinados a ser utilizados dentro de los Estados Unidos. Usted acepta seguir todas las reglas y políticas correspondientes a los Servicios, incluidas las actualizaciones automatizadas o requeridas, las modificaciones o las reinstalaciones del Software de acceso u otro software, y la obtención de los parches disponibles para solucionar problemas de seguridad, interoperabilidad o rendimiento. También acepta: (i) cumplir con todas las leyes, normas y reglamentaciones correspondientes al usar los Servicios y acceder o ver el Contenido de la biblioteca On Demand; y (ii) no hacer ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o de otra manera alterar o modificar cualquiera de las funciones de seguridad, las restricciones de uso u otros componentes del Servicio por cualquier razón (o ayudar a otra persona a hacerlo).

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 por todos los cargos o tarifas adeudadas a terceros o a Verizon con todos los impuestos correspondientes incluidos. También es el único responsable de proteger la seguridad de la información de la tarjeta de crédito y otra



información personal que se proporciona a terceros en relación con dichas transacciones.

## ANEXO C

### 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 Acuerdo 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, en inglés).
  
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 Acuerdo 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

- (1) 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. 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 Acuerdo. 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>.

4. Verizon puede, pero no está obligado a, controlar su cumplimiento, o el cumplimiento de otros suscriptores, de los términos, condiciones y políticas de este Acuerdo 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 Acuerdo.

Fios TV TOS v 18.2

Fecha de entrada en vigencia 21 de diciembre, 2018