

Términos de servicio para la Asistencia Técnica Premium

Este Contrato (“Contrato”) se celebra entre usted, en calidad de nuestro suscriptor, y Verizon Online LLC (“Verizon”) y establece los términos y condiciones conforme a los cuales usted acepta usar y nosotros aceptamos proporcionar el servicio de Asistencia Técnica Premium de Verizon (el “Servicio”) que proporciona Verizon o se proporciona en su nombre. 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. EL USO QUE USTED HACE DEL SERVICIO CONSTITUYE SU ACEPTACIÓN DE ESTE CONTRATO.

1. **TÉRMINOS DEL CONTRATO GENERALMENTE INCLUIDOS.** Este Contrato consta de los términos descritos a continuación y otras políticas de Verizon a las que se hace referencia en este Contrato (incluida nuestra Política de privacidad), cuya totalidad se incorpora al presente por referencia. Este Contrato y las políticas relacionadas se encuentran publicadas en Internet en <http://www.verizon.com/terms> (“Sitio web”).
2. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE DE LA ASISTENCIA; SOFTWARE.**

2.1 El Servicio pretende tratar problemas de redes y otros problemas de asistencia técnica que estén fuera del alcance de la asistencia técnica estándar provista por Verizon. El Servicio incluye (a) identificación y resolución de problemas de configuración para su computadora o dispositivo (en conjunto, un “Dispositivo”); (b) evaluación del software, sistemas operativos y problemas de redes e intentos para corregirlos; (c) asistencia para eliminación de virus y programas espía; (d) asistencia de software y periféricos para redes, tarjetas de video y sonido, memoria, discos duros, lectoras y grabadoras de CD y DVD, impresoras, escáners y equipos de redes. Actualmente, el Servicio se ofrece únicamente en inglés y en español.

2.2 Usted reconoce y acepta que la descarga, instalación y/o uso del Software (como se define de aquí en adelante) y/o el acceso y/o uso del Servicio, en cada caso, constituye su autorización expresa para que Verizon acceda y controle su Dispositivo a los fines de proporcionarle Software y/o Servicios.

2.3 En conexión con la prestación del Servicio, también podemos descargar, instalar y usar el software, recopilar información del sistema, controlar de manera remota su Dispositivo y acceder o modificar la configuración de su Dispositivo. Al aceptar este Contrato o usar el Servicio, usted nos otorga, por el presente, el derecho a conectarnos a su Dispositivo, descargar, instalar y usar el software en su Dispositivo para recopilar datos del sistema, reparar su Dispositivo, controlar de manera remota su Dispositivo y modificar la configuración de su Dispositivo mientras se presta el Servicio. A menos que se establezca en este Contrato, usted acepta que Verizon no tiene responsabilidad alguna bajo ninguna circunstancia, en ningún momento, ante cualquier pérdida o daño que surja del Servicio o Software, o esté relacionado con estos.

2.4 En conexión con la prestación del Servicio, es posible que necesitemos descargar, instalar y/o ejecutar el Software en su Dispositivo, incluido, entre otros, software que: brinde información del sistema del Dispositivo a Verizon y nos ayude a diagnosticar y resolver su problema tecnológico; permita a Verizon controlar de manera remota su Dispositivo y modificar su configuración o software; y generalmente esté compuesto por utilidades y otras herramientas para mejorar el rendimiento del Dispositivo y ayudar a resolver su problema tecnológico.

2.5 Usted reconoce y acepta que el acceso y uso de todo software y herramienta de propiedad y todo software y herramienta de terceros, en cada caso, que se acceda, descargue, instale, use, o que de cualquier otra manera se proporcione o ponga a disposición con el Servicio (en conjunto "Software") están sujetos a este Contrato, como así también, a los contratos de licencia que puedan aparecer o mencionarse en relación con su acceso, descarga, instalación, y/o uso de dicho Software ("Licencias de Software Adicionales de Terceros"). No puede acceder, descargar, instalar ni usar ningún Software sin aceptar este Contrato y los términos y condiciones de dichas Licencias de Software Adicionales de Terceros sin modificación. Por el presente, usted nos autoriza a descargar, instalar y utilizar ciertos Software de terceros y aceptar los términos y condiciones de cualquier Licencia de Software Adicional de Terceros en su nombre. Por otro lado, podemos brindarle instrucciones para revisar y aceptar dichos términos si son aceptables para usted. Usted reconoce y acepta que ciertas partes del Software pueden incluir versiones de prueba que vencerán y dejarán de funcionar después de un período de tiempo (generalmente 30 días) a menos que compre una licencia independiente para continuar usando dicho Software. Usted acepta que podemos, pero no estamos obligados a hacerlo, eliminar cualquier Software descargado en su Dispositivo durante el Servicio una vez finalizado el Servicio. El Software que se instala y no se elimina de ninguna otra manera de su Dispositivo puede monitorear y guardar información de manera continua en relación con el rendimiento y uso de su Dispositivo, y dicha información puede ser usada por Verizon en conexión con la prestación del Servicio a usted.

2.6 Con respecto a cualquier software y documentación de usuario final relacionada (incluida cualquier corrección, actualización y mejora de lo anterior puesta a su disposición) para lo cual no se requiere su aceptación de un contrato de licencia independiente (en conjunto, "Software de Verizon"), por el presente, se le otorga una licencia revocable, no exclusiva y no transferible para acceder y usar el Software de Verizon con el único objetivo de recibir el beneficio del Servicio adquirido por usted. No puede realizar ninguna copia del Software de Verizon. Usted acepta que el Software de Verizon es información confidencial de Verizon o de quienes le otorgan licencias, proveedores o suministradores y que no lo revelará a terceros, salvo que esté expresamente permitido en el presente. El Software de Verizon contiene material que está registrado como propiedad intelectual, secretos comerciales, marcas comerciales, inventos y/o métodos patentados o patentables y otra información de propiedad o con licencia de Verizon o quienes le otorgan licencias, proveedores o suministradores. No puede descompilar, hacer ingeniería inversa, desensamblar, intentar descubrir un código fuente o ideas subyacentes o algoritmos del Software de Verizon. Tampoco puede reducir

de otro modo el Software de Verizon 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 de Verizon, 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 de Verizon. No se le otorga ningún título ni derecho de propiedad en el Software de Verizon. Usted reconoce que esta licencia no es una venta de propiedad intelectual y que Verizon o quienes le otorgan licencias, proveedores o suministradores continúan siendo los propietarios de todo derecho, título e interés, incluidos, entre otros, todos los derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos comerciales, diseños industriales y derechos morales relacionados con el Software de Verizon.

2.7 Usted puede utilizar el Software únicamente en relación con el Servicio y no para otro fin. Su derecho a acceder y usar el Software conforme a este Contrato seguirá en plena vigencia, a menos y hasta el momento en que sea finalizado por Verizon, quienes le otorgan licencias, proveedores o suministradores, o hasta el momento en que se cierre la cuenta del cliente. Al momento de finalización del Servicio por cualquier motivo, deberá dejar de usar el Software y borrar inmediatamente el Software de su(s) Dispositivo(s).

2.8 Como parte del Servicio, Verizon puede sugerir o implementar ciertos servicios de terceros para usted. Si elige suscribirse a o utilizar de otro modo cualquier servicio de un tercero, su uso de dichos servicios está sujeto a los términos de servicio de dicho proveedor externo. Usted acepta cumplir con dichos términos de servicio y que el proveedor externo es el único responsable de la prestación de los servicios a usted y de su uso. Los servicios de terceros incluyen, entre otros, asistencia técnica, portal, capacitación, música, juegos y servicios de almacenamiento que Verizon puede elegir poner a disposición periódicamente. La violación de los términos de servicio de dicho proveedor externo puede, a entera discreción de Verizon, dar como resultado la cancelación de la cuenta del cliente y del uso del servicio.

2.9 Podemos, pero no estamos obligados a hacerlo, controlar, registrar y/o revisar su acceso y uso del Servicio y/o Software, incluidas las llamadas telefónicas y sesiones de Internet a los fines de mejorar el servicio al cliente, la capacitación interna y la investigación de mercado interna. Por el presente, usted otorga permiso a Verizon para controlar y registrar el Servicio, y usar y divulgar cualquier información necesaria o apropiada para cumplir con cualquier ley, reglamentación u otra solicitud gubernamental; para proporcionar el Servicio y el Software a usted y nuestros suscriptores; para mejorar los tipos de Servicio y Software que podemos brindarle en el futuro y para protegernos a nosotros y/o a nuestros suscriptores. Usted también otorga permiso a Verizon para combinar su información con la de terceros de una manera que no lo identifique personalmente a usted ni a ninguna otra persona para mejorar el Servicio y el Software, con fines de capacitación, mercadeo y promoción, y con otros fines comerciales. Consulte nuestra Política de privacidad, que está publicada en el sitio web, para obtener más detalles.

3. **REVISIONES DEL PRESENTE CONTRATO.** Periódicamente, realizamos revisiones de este Contrato y de las políticas relacionadas con el Servicio. Las notificaciones de Verizon dirigidas a usted se considerarán entregadas cuando sean: (a) transmitidas a su dirección de correo electrónico principal de verizon.net o (b) enviadas por el correo de los EE. UU. o entregadas en mano en la dirección que figura en nuestros archivos; o bien, (c) publicadas en la sección “Anuncios” del sitio web. Usted acepta que es su responsabilidad visitar frecuentemente la sección “Anuncios” del sitio web para revisar detenidamente dichas revisiones. Las modificaciones de este Contrato entrarán en vigor en la fecha que figura en la publicación o el mensaje de correo electrónico que le enviemos. Al continuar utilizando el Servicio luego de que las revisiones entren en vigor, usted acepta y acuerda cumplir con ellas.
4. **USUARIO AUTORIZADO, USO DE LA CUENTA Y RESPONSABILIDADES.** Si es una persona, usted declara que tiene dieciocho (18) años de edad o más y que está legalmente autorizado para celebrar este Contrato. Usted acuerda notificar de inmediato a Verizon cada vez que modifique su información personal o de facturación. 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). Está estrictamente prohibida cualquier exportación del Software.
5. **POLÍTICA DE PRIVACIDAD; CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS.** Toda la información personal que usted le suministre a Verizon se rige por nuestra Política de privacidad, que se encuentra publicada en el sitio web sobre Políticas y está sujeta a modificaciones periódicamente. 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. Además, Verizon está obligado por la ley a informar sobre cualquier hecho o circunstancia que se nos informe o donde descubramos que pueda llegar a existir una violación de 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. **CAMBIOS EN EL SERVICIO O EN LAS FUNCIONES.** Verizon se reserva el derecho de modificar cualquiera de las funciones o aplicaciones que se ofrecen como parte del Servicio en cualquier momento y sin necesidad de aviso. Usted comprende y acepta que, a menos que se especifique explícitamente lo contrario, cualquier función nueva que se ofrece en el Servicio o mediante este, incluidas las modificaciones y mejoras a las funciones existentes, estarán sujetas a este Contrato.
7. **LIMITACIONES DEL SERVICIO.**
 - 7.1 El Servicio 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 del Dispositivo, equipos o de software. El Servicio no incluye capacitación sobre el uso de hardware o software.

7.2 El Servicio no tiene como fin reemplazar la asistencia técnica más avanzada que pueda estar disponible a través de los fabricantes de hardware o software.

7.3 El Servicio se brinda para el diagnóstico y la resolución de problemas específicos, y excluye especialmente lo siguiente: i) programación de computadoras; ii) desarrollo de software; iii) reparación o reemplazo de productos en período de garantía; iv) asistencia para Windows® 95 y versiones anteriores de Windows; v) asistencia para los sistemas operativos de Mac anteriores a OS X; vi) problemas o asuntos que surjan de cualquier uso no permitido o no autorizado o de la modificación de un producto; vii) actualizaciones de programación en firmware, software, sistemas operativos o aplicaciones.

7.4 En algunos casos, es posible que no podamos diagnosticar o resolver un problema debido a complicaciones con su computadora o a su configuración. El Servicio 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.

7.5 Usted comprende y acepta que los problemas técnicos pueden ser ocasionados por errores de software y hardware que el fabricante aún no ha resuelto, y que es posible que no podamos obtener la información necesaria para resolver un problema técnico específico.

7.6 Si adquiere el Servicio de Asistencia Técnica Premium (Premium Technical Support, PTS) de treinta (30) minutos (“PTS de 30 minutos”), el servicio no será reembolsable. La 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. Asimismo, usted deberá estar suscrito al servicio de Internet de Alta Velocidad de Verizon o al servicio Verizon FiOS Internet.

8. SUS RESPONSABILIDADES.

8.1 Para que podamos proporcionarle el Servicio, primero debe confirmar que usted: (a) tiene acceso completo (incluyendo cualquier licencia que se requiera) al hardware y/o software relacionado; y (b) ha completado el respaldo de todos los datos, software, información u otros archivos que estén almacenados en los discos y/o unidades de su computadora que puedan ser afectados. **Verizon no se responsabiliza de la pérdida, los daños o la alteración de datos, software o archivos que puedan originarse a raíz de nuestra prestación del Servicio.** 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. El Servicio sólo está disponible para usted y aquellas personas que se encuentren en su ubicación; por lo tanto, no es transferible.

8.2 Usted acepta cooperar con Verizon y seguir las instrucciones proporcionadas por dicha compañía y reconoce que tal cooperación de su parte es fundamental para posibilitar la prestación del Servicio.

8.3 Por el presente, usted le otorga a Verizon permiso para ver, modificar y acceder a su Dispositivo, inclusive al registro y la configuración de cualquier software o equipo periférico relacionado (se incluye toda la información y los componentes de hardware y software) a fin de implementar el Servicio.

8.4 Usted es el único responsable de toda restauración o reconstrucción de archivos, datos o programas perdidos o dañados que pueda suceder durante la prestación del Servicio. Además, es responsable de asegurar que toda la información o los datos divulgados a Verizon no sean confidenciales ni de su propiedad o la de terceros.

9. PROCEDIMIENTOS DE ASISTENCIA.

9.1 Condiciones de compra. El Servicio se puede comprar: (a) para una cantidad ilimitada de Incidentes (como se define en la sección 9.2 a continuación) durante un plazo que comienza en la fecha en que solicita el Servicio y continúa durante la extensión del plan que seleccionó (“Plan a plazo”); (b) cada vez que tenga un Incidente (el “Plan de Servicio por Incidente”); (c) la PTS de 30 minutos a la que se hace referencia en la sección 7.6 que figura anteriormente. Sin embargo, el Plan de Servicio por Incidente tratará un solo incidente, el cual puede incluir llamadas de seguimiento, en una medida razonable y necesaria, en relación con el incidente. Una vez que el incidente se haya resuelto (tal como se establece en la Sección 9.3 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 cierre el incidente, las demás llamadas o solicitudes de asistencia se considerarán un nuevo incidente y se aplicarán tarifas adicionales.

9.2 El término “incidente” hace referencia a un problema específico y diferenciado para el cual Verizon intentará aislar su origen y determinar su causa. Verizon, a su total discreción, determinará qué es lo que constituye un incidente.

9.3 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) una notificación que indique que un problema conocido y sin resolver o un problema de incompatibilidad causó el incidente; (d) información que indique que el incidente puede resolverse mediante la actualización a una versión más reciente de un producto; (e) una notificación mediante la cual se informe que el incidente ha sido identificado como un problema con el equipo de hardware; (f) si usted no puede o elige no tomar las medidas recomendadas.

9.4 Nuestro asesoramiento puede incluir pasos que usted necesitará realizar, bajo su responsabilidad, antes de que el incidente pueda resolverse, tales como comprar cables y adquirir software. Nosotros mantendremos la solicitud de servicio abierta durante un lapso razonable para referencia futura cuando usted decida reanudar el proceso.

10. **GARANTÍAS DE TERCEROS.** Los equipos, el software, el Dispositivo 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 efecto que la prestación del Servicio por parte de Verizon pueda tener en las garantías de terceros sea aceptable para usted y usted asume el riesgo de cualquier efecto adverso en las garantías de terceros.**
11. **SERVICIO ESPECÍFICO PARA EL CLIENTE.** El Servicio sólo está disponible para usted y las personas que usted autoriza en su hogar u oficina. En cualquiera de los casos, los términos de este Contrato se aplicarán al Servicio que realizamos.
12. **LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE VERIZON QUE SURJA DEL SERVICIO, O DE LA NEGLIGENCIA DE VERIZON ASÍ COMO DE OTROS ACTOS U OMISIONES, SI CORRESPONDE, ESTARÁ LIMITADA, A LA DISCRECIÓN TOTAL Y A LA OPCIÓN DE VERIZON, (A) A VOLVER A PRESTAR EL SERVICIO O (B) SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA SECCIÓN 15 A CONTINUACIÓN; 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 QUE DA ORIGEN A LA RECLAMACIÓN, SI CORRESPONDE. LOS RECURSOS PARA UNA FALLA O EL INCUMPLIMIENTO DE DICHA GARANTÍA LIMITADA SON EXCLUSIVOS.**
13. **PRECIOS, CAMBIOS EN LOS PLANES DE SERVICIO Y PAGOS.**
- 13.1 **Precios y tarifas; facturación.** Usted acepta pagar las tarifas y los cargos aplicables al Servicio que incluyen, a título enunciativo pero no restrictivo, los impuestos correspondientes. 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. Si corresponde, los cargos recurrentes mensuales se facturarán con un mes de anticipación. Los cargos por incidente se facturarán a mes vencido si corresponde. En función de su elección y sujeto a nuestra aprobación, Verizon o su agente cobrará a través de su tarjeta de crédito o factura telefónica local de Verizon (si corresponde). **SI DECIDE ABONAR A TRAVÉS DE SU FACTURA TELEFÓNICA DE VERIZON, USTED ACEPTA QUE SE INCLUYAN TODOS LOS CARGOS DEL SERVICIO EN SU FACTURA TELEFÓNICA AL USAR LOS SERVICIOS.** La facturación del Servicio se iniciará a partir 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. Los aumentos del precio mensual del Servicio entrarán en vigor treinta (30) días después de que reciba nuestra notificación.

13.2 Cargo por cancelación anticipada. SI USTED COMPRA EL SERVICIO CON UN PLAN A PLAZO Y CANCELA EL SERVICIO (O NOSOTROS LO CANCELAMOS SI USTED INFRINGE ESTE CONTRATO) ANTES DE COMPLETAR DICHO PLAZO, AL CANCELAR SU SERVICIO, USTED ACEPTA PAGARLE A VERIZON UN CARGO POR CANCELACIÓN ANTICIPADA POR EL MONTO ESPECIFICADO EN EL PLAN QUE USTED HAYA ELEGIDO.

13.3 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. La interrupción del Servicio no lo libera de la responsabilidad de los servicios prestados anteriormente.

13.4 Cargo por pago atrasado. 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.

14. PLAZO Y CANCELACIÓN.

14.1 Fecha de entrada en vigor y plazo. Este Contrato entrará en vigor cuando usted utilice el Servicio y permanecerá vigente hasta que cualquiera de las partes cancele el Servicio en la medida en que el presente Contrato lo permita. Nos reservamos el derecho de cancelar el Servicio (o cualquier parte de este) en caso de que dejemos de ofrecerlo. Si dejamos de ofrecer el Servicio (o cualquier parte de este), será notificado con treinta (30) días de anticipación como mínimo mediante un mensaje de correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico que usted suministró.

14.2 Cancelación del Servicio.

14.2.1 Tanto usted como Verizon pueden cancelar este Contrato sin alegar causa alguna mediante notificación a la otra parte, conforme a la disposición de notificación establecida en la Sección 17 a continuación. La cancelación por su parte se hará efectiva de inmediato tras su notificación a Verizon. La cancelación por parte de Verizon se hará efectiva treinta (30) días después de la fecha de la notificación excepto que se indique lo contrario en el presente Contrato. Si Verizon decide cancelar el presente Contrato, por cualquier razón, usted deberá abonar el saldo restante de los cargos aplicables al Servicio hasta la fecha de entrada en vigor de la cancelación y cualquier cargo por cancelación anticipada que corresponda.

14.2.2 Cancelación o suspensión por parte de Verizon. Sin perjuicio de otros derechos que Verizon pueda tener, Verizon se reserva el derecho, a su total discreción, de cambiar, limitar, cancelar, modificar en cualquier momento, dejar de proporcionar el Servicio de forma temporal o permanente o cualquiera de sus partes a cualquier usuario o grupo de usuarios, sin previo aviso y por cualquier razón o sin ella. Si Verizon decide cancelar el presente Contrato, por cualquier razón, usted deberá abonar el saldo restante de los cargos aplicables al Servicio hasta la fecha de entrada en vigor de la cancelación y cualquier cargo por cancelación anticipada que corresponda.

14.3 Cuenta resuelta. A su total discreción, Verizon puede negarse a aceptar su solicitud del Servicio después de la finalización o suspensión de su uso del Servicio.

14.4 Cumplimiento normativo. En caso de que surgiera una resolución, norma u orden emitida por un organismo judicial, legislativo o regulador que pudiera, según el criterio de Verizon, ocasionar que el presente Contrato entre en conflicto con dichas reglamentaciones, normas y órdenes, Verizon podrá finalizar o modificar inmediatamente el Servicio o el presente Contrato sin previo aviso.

15. GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

15.1 USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE EL SERVICIO Y EL SOFTWARE 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 SOLO SI DICHA GARANTÍA ESTÁ INCLUIDA CON EL EQUIPO), VERIZON, QUIENES LE OTORGAN LICENCIAS, SUS SUMINISTRADORES, CONTRATISTAS, SOCIOS Y PROVEEDORES, O SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, COMPAÑÍAS MATRICES, SUBSIDIARIAS, REPRESENTANTES Y AFILIADAS DE LAS PARTES MENCIONADAS ANTERIORMENTE (CADA UNA DE LAS PARTES MENCIONADAS ANTERIORMENTE ES UNA “PARTE DE VERIZON” Y TODAS LAS PARTES MENCIONADAS ANTERIORMENTE SE DENOMINAN EN CONJUNTO “PARTES DE VERIZON”), RECHAZAN TODAS Y CADA UNA DE LAS GARANTÍAS Y LAS CONDICIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO Y EL SOFTWARE, YA SEAN EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, 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 UNA PARTE DE VERIZON CONSTITUIRÁN UNA GARANTÍA CON RESPECTO AL CONSEJO DADO. EL USO DEL SERVICIO

Y EL SOFTWARE QUEDA BAJO SU PROPIO RIESGO Y NO SE OFRECEN GARANTÍAS.

15.2 NINGUNA PARTE DE VERIZON GARANTIZA QUE EL SERVICIO Y EL SOFTWARE 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 O SIMILARES. NINGUNA PARTE DE VERIZON SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA DE DATOS QUE USTED PUEDA SUFRIR. TAMPOCO SE HARÁ CARGO DE LOS CAMBIOS EN LAS OPERACIONES, LOS PROCEDIMIENTOS O LOS SERVICIOS QUE REQUIEREN QUE USTED MODIFIQUE O ALTERE SU DISPOSITIVO, LO CONSIDEREN OBSOLETO O AFECTEN SU RENDIMIENTO. NINGUNA PARTE DE VERIZON OFRECE GARANTÍAS CON RESPECTO A CUALQUIER TRANSACCIÓN EJECUTADA MEDIANTE EL SERVICIO, EL SOFTWARE O INTERNET. NINGUNA PARTE DE VERIZON OFRECE GARANTÍAS CON RESPECTO AL CONTENIDO Y LA INFORMACIÓN A LA QUE SE ACCEDA MEDIANTE EL SERVICIO O CUALQUIER ENLACE QUE SE MUESTRE. USTED ASUME EXPRESAMENTE TODO RIESGO Y RESPONSABILIDAD POR EL USO DEL SERVICIO, EL SOFTWARE E INTERNET EN GENERAL. NO USE EL SERVICIO O EL SOFTWARE EN NINGUNA ACTIVIDAD DE ALTO RIESGO DONDE SE PUEDAN PRODUCIR DAÑOS O LESIONES A PERSONAS, LA PROPIEDAD, EL MEDIO AMBIENTE O EL NEGOCIO SI OCURRE UN ERROR.

15.3 EN NINGÚN CASO LAS PARTES DE VERIZON SERÁN RESPONSABLES DE (A) NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, RESULTANTE, ACCESORIO, EJEMPLAR O PUNITIVO DE CUALQUIER ÍNDOLE O NATURALEZA, YA SEA POR CONTRATO O AGRAVIO (INCLUSO NEGLIGENCIA), DECLARACIÓN FALSA, RESPONSABILIDAD OBJETIVA O CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL O DE EQUIDAD, QUE SURJA DIRECTA O INDIRECTAMENTE EN RELACIÓN CON EL USO, O LA IMPOSIBILIDAD DE USAR, EL SERVICIO, SOFTWARE, CONTENIDO O SU DISPOSITIVO Y OTROS ELEMENTOS TECNOLÓGICOS, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, PÉRDIDAS DE VENTAS, INGRESOS, GANANCIAS O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA COMERCIAL, PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS, O COSTOS DE SERVICIOS SUSTITUTOS, INCLUSO SI SE NOTIFICÓ A UNA PARTE DE VERIZON LA POSIBILIDAD DE DICHS DAÑOS O (B) NINGUNA RECLAMACIÓN CONTRA USTED POR CUALQUIER OTRA PARTE.

15.4 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) POR TODAS LAS CATEGORÍAS DE DAÑOS NO SUPERARÁ UN CRÉDITO A PRORRATA POR LOS CARGOS MENSUALES (EXCLUYENDO 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 ÚNICA Y EXCLUSIVA

SOLUCIÓN SIN IMPORTAR EL 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.

15.5 TODAS LAS LIMITACIONES Y LAS NOTAS LEGALES ESTABLECIDAS EN ESTE CONTRATO TAMBIÉN SE APLICAN A CADA PARTE DE VERIZON, COMO BENEFICIARIOS DE ESTE CONTRATO QUIENES SON CAPACES DE HACER CUMPLIR LOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO, INDEPENDIEMENTE DE VERIZON.

15.6 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.

16. **INDEMNIZACIÓN.** Usted acuerda defender, indemnizar y eximir de culpa y cargo 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 el uso del Servicio por parte de otra persona), (a) en violación de las leyes pertinentes, las regulaciones o este Contrato; (b) para acceder a Internet o para publicar o transmitir cualquier mensaje, información, software, imagen 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).

17. AVISOS.

17.1 **Notificación de arbitraje.** Si cualquiera de nosotros desea solicitar arbitraje bajo este contrato, la parte que desee el arbitraje primero debe notificar a la otra parte de la disputa por escrito con al menos 30 días de anticipación antes de comenzar el arbitraje. Se debe notificar a Verizon a NoticeofDispute@verizon.com o al gerente de la Oficina central de resolución de disputas, One Verizon Way, VC52N090, Basking Ridge, NJ 07920. También se puede encontrar una copia de la notificación para disputas 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 notificaciones de Verizon a usted (incluidas las notificaciones de modificaciones del presente Contrato conforme a la Sección 3) se considerarán 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.

18. 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 19. A través de nuestro programa de mediación voluntaria, asignaremos un empleado que no tenga relación directa con la disputa para que ayude a ambas partes a llegar a un acuerdo. Esa persona tiene todos los derechos y protecciones de un mediador y el proceso tiene todas las protecciones de una mediación. Por ejemplo, ninguna de las declaraciones vertidas en la mediación puede usarse posteriormente en un proceso de arbitraje o en un procedimiento judicial. Si le gustaría recibir más información o comenzar un proceso de mediación, comuníquese con nosotros en NoticeofDispute@verizon.com o a través del gerente de la oficina central de resolución de disputas, One Verizon Way, VC54N090, Basking Ridge, NJ 07920 para obtener un formulario de notificación para disputas de clientes. También se puede encontrar una copia de la notificación para disputas en www.verizon.com/terms/disputes. Complete y envíenos el formulario de notificación para disputas de clientes según las instrucciones en el mismo.

19. 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, 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 O EL BBB QUE CONTRADIGA LAS DISPOSICIONES DE ESTE CONTRATO. 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 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, PERO NO ESTAMOS OBLIGADOS A, OFRECER UNA OFERTA ESCRITA DE CONVENIO EN CUALQUIER MOMENTO

ANTES DEL COMIENZO DEL ARBITRAJE. EL MONTO O LAS CONDICIONES DE LA OFERTA DE CONVENIO NO PUEDEN SER REVELADAS AL ÁRBITRO HASTA DESPUÉS DE QUE EL ÁRBITRO HAYA OTORGADO UN LAUDO A LA RECLAMACIÓN. SI USTED NO ACEPTA ESTA OFERTA Y EL ÁRBITRO LE OTORGA UNA SUMA DE DINERO QUE ES SUPERIOR A LA OFERTA PERO INFERIOR A \$5000, O SI NO LE HACEMOS UNA OFERTA, Y EL ÁRBITRO LE OTORGA CUALQUIER SUMA DE DINERO INFERIOR A \$5000, ENTONCES ACEPTAMOS PAGARLE \$5000 EN LUGAR DE LA SUMA OTORGADA. EN ESE CASO, TAMBIÉN ACEPTAMOS PAGAR HONORARIOS DE ABOGADOS RAZONABLES Y GASTOS, INDEPENDIEMENTE DE LO QUE LA LEY DISPONGA PARA SU CASO. SI EL ÁRBITRO LE OTORGA UNA SUMA SUPERIOR A \$5000, LE PAGAREMOS DICHA SUMA.

6. EL LAUDO ARBITRAL Y CUALQUIER CONFIRMACIÓN JUDICIAL SOLO SE APLICAN A ESE CASO ESPECÍFICO Y NO SE PUEDEN UTILIZAR EN NINGÚN OTRO CASO, EXCEPTO PARA HACER CUMPLIR DICHO LAUDO ARBITRAL.

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

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

20. DISPOSICIONES GENERALES.

20.1 A pesar de dicha cancelación, seguirán rigiendo todas las obligaciones de las partes según este Contrato, las cuales, por su naturaleza, podrían continuar más allá de la cancelación de este Contrato, incluidas, entre otras, aquellas relacionadas con la limitación de responsabilidad e indemnización.

20.2 Verizon no se responsabilizará de 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.

20.3 Usted no puede asignar o 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.

20.4 **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.**

20.5 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.

20.6 Este Contrato, incluidas las políticas a las que se hace referencia en el presente y que están publicadas en el sitio web, constituye la totalidad del contrato entre usted y Verizon con respecto al contenido y sustituye todo contrato previo o contemporáneo 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.

Versión 2.2 En vigor a partir del 15 de marzo de 2014

T