

Acuerdo con el Cliente e información importante

Acuerdo con el Cliente e información importante

Información adicional sobre el plan

Plazo mínimo del contrato: Cada línea requiere un contrato mensual o de dos años.

Cargos por activación/actualización: Hasta \$35 por línea.

Cargos por cancelación prematura: El cargo por cancelación prematura es de hasta \$175 o de hasta \$350, si el plazo de tu contrato se debe a la compra de un dispositivo avanzado (por ejemplo, un smartphone o netbook).

Impuestos, recargos y cargos: Usamos tu dirección de servicio para cada línea de servicio móvil para determinar cómo facturamos los impuestos, otros cargos gubernamentales y los recargos de Verizon (que son cargos de Verizon, no impuestos). A partir del 1 de octubre de 2025, para los servicios distintos a 5G Home y LTE Home (que no están sujetos a estos cargos), estos cargos pueden agregar entre 15% y 50% a tu acceso mensual estándar y otros cargos, y pueden incluir un cargo federal por Servicio Universal (38.1% de los cargos por telecomunicaciones interestatales e internacionales; varía trimestralmente según la tasa de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés), cargo normativo (\$0.21 por línea de voz, \$0.02 por línea de solo datos) y cargo administrativo y por recuperación de telecomunicaciones (\$3.78 por línea de voz, \$3.97 por línea de solo datos). Los impuestos, otros cargos gubernamentales y los recargos de Verizon están sujetos a cambios. Para obtener más información sobre estos cargos, llama al 1-888-684-1888.

Acuerdo con el Cliente

(For a copy of this document in English, visit our website: verizon.com)

Gracias por elegir Verizon Wireless (“Verizon”). Este Acuerdo con el Cliente (“Acuerdo”) contiene información importante sobre tu servicio móvil y nuestra relación comercial, la cual incluye:

- Nuestra potestad para hacer cambios en tu Servicio o en los términos de este Acuerdo.
- Nuestra responsabilidad en caso de que las cosas no salgan como se habían previsto y la forma en la que se debe resolver cualquier disputa entre nosotros por arbitraje o en un tribunal de demandas de menor cuantía.

Mi Servicio

Tu Servicio requiere que te suscribas a un “Plan” mensual que incluye tu acceso mensual a la red, asignaciones y funciones; dónde puedes usarlos (tu “Área de cobertura”); y los cargos mensuales y de pago por uso. También puedes suscribirte a varios “Servicios opcionales”, como conectividad internacional, beneficios o servicios de protección de equipo. Tu “Servicio” lo constituyen tu Plan, sus funciones y cualquier servicio opcional. Tus direcciones de facturación y envío, así como tu lugar de uso principal deben estar dentro de las áreas de cobertura a las que la red pertenece y operada por Verizon presta servicio. Los detalles de los Términos de Servicio, lo que incluye cualquier detalle del Plan, uso o restricciones de los servicios de datos, servicios opcionales y detalles sobre la administración de nuestra red, están disponibles para que los consultes en espanol.verizon.com/support/important-plan-information o en <http://espanol.verizon.com/support/prepaid-customer-info-legal> para los clientes con servicio Prepaid. Los términos y condiciones de tu Servicio están sujetos a este Acuerdo y forman parte de este Acuerdo. La versión actual de este Acuerdo y los términos y condiciones de tu Servicio están disponibles en línea en espanol.verizon.com. Al usar el Servicio, aceptas cada una de las disposiciones de este Acuerdo, los Términos y Condiciones

aplicables a tu Servicio y los términos descritos en la información importante sobre el plan, aunque no los hayas leído. Este Acuerdo se aplica a ti, al titular de la cuenta (persona que, en última instancia, es el responsable financiero de la cuenta) y también a todas las líneas de tu cuenta, subcuenta y a cualquiera que use tu Servicio.

Cancelación

Puedes cancelar una línea de Servicio en los 30 días posteriores a la aceptación de este Acuerdo, siempre y cuando devuelvas, en el plazo de devolución, cualquier equipo que nos hayas comprado a nosotros o a uno de nuestros centros de venta autorizados junto con la aceptación de este Acuerdo, pero aún así tendrás que pagar tu Servicio hasta esa fecha. Si financiaste tu dispositivo con Verizon y cancelas tus Servicios luego de 30 días, el saldo pendiente se convertirá en adeudado de manera inmediata. Al cancelar el servicio, también pueden verse afectadas las promociones asociadas con dicha(s) línea(s). Puedes administrar tu Servicio en cualquier momento, incluso cancelar el servicio, en espanol.verizon.com. Si cancelas el servicio, seguirás siendo responsable de todas las tarifas y cargos hasta el final de ese ciclo de facturación. Si te inscribiste en el servicio Prepaid, no se otorgará ningún reembolso después de 30 días o si tu cuenta ha sido activada. Visita espanol.verizon.com/support/return-policy y encuentra todos los detalles e información sobre la devolución de equipos.

Mi privacidad

Aceptar este Acuerdo significa que también aceptas nuestra Política de Privacidad, disponible en espanol.verizon.com/privacy, la cual podría actualizarse de vez en cuando y describe la información que recopilamos, cómo la usamos y la compartimos, y las opciones que tienes acerca de cómo se usa y se comparte cierta información. Te notificaremos o pediremos tu permiso, según corresponda, si planeamos utilizar tu información con fines adicionales. Es tu responsabilidad notificar a las personas que conecten dispositivos a través de tu hotspot móvil, Jetpack o router inalámbrico, que recopilaremos, usaremos y divulgaremos información sobre sus dispositivos y su uso del Servicio, tal como se describe en nuestra Política de Privacidad. Puedes tener derechos adicionales según las leyes de privacidad de tu estado; para obtener más información, dirígete a la sección Estado de la política de privacidad. Si eres residente de California, puedes consultar nuestro Aviso de Privacidad de California en espanol.verizon.com/california-privacy.

Al aceptar este Acuerdo y/o establecer una cuenta de facturación de Verizon y suscribirse a nuestro(s) Servicio(s) cuyos cargos de uso se facturan al final del periodo de facturación (“Servicio Postpay”), o al celebrar un acuerdo de plan de pago de dispositivo, aceptas autorizarnos a investigar tu historial de crédito en cualquier momento en relación con tu cuenta de facturación de Verizon, suscripción al servicio o acuerdo de plan de pago de dispositivo, incluso para cosas como establecer tu elegibilidad para, o recomendarte, servicios provistos por Verizon y sus afiliadas. Si deseas conocer el nombre y la dirección de cualquier agencia de crédito que nos facilite un informe crediticio tuyo, solo tienes que solicitarlo.

Nosotros podríamos proporcionar información acerca de tu cuenta a las agencias de crédito. Los pagos atrasados o no efectuados, u otros incumplimientos en tu cuenta, pueden afectar tu informe crediticio.

Autorizas a Verizon a usar o divulgar información sobre tu cuenta y dispositivo móvil, en caso de estar disponible, a Verizon o a sus proveedores de servicio mientras dure tu relación de negocios, únicamente para ayudarlos a identificarte o identificar tu dispositivo móvil y evitar fraudes. Consulta nuestra Política de Privacidad para saber cómo gestionamos tus datos.

Muchos servicios y aplicaciones que se ofrecen a través de tu dispositivo pueden ser proporcionados por terceros. Cuando accedes y usas servicios de terceros, incluyendo servicios de terceros que Verizon pone a tu disposición como

parte de, o en relación con, tu Servicio de Verizon, estás sujeto a los términos de servicio y a la política de privacidad emitidos por esos proveedores terceros al usar sus servicios. Debes leer los términos y la política de privacidad correspondientes antes de usar, enlazarte con o descargar un servicio o aplicación proporcionada por un tercero.

Aceptas que Verizon y las agencias de cobranza que trabajan en nuestro nombre te contacten con respecto al estado de tu cuenta, incluidos cargos vencidos o actuales, usando llamadas pregrabadas, correos electrónicos y llamadas o mensajes entregados por un sistema telefónico de marcado automático a cualquier número de teléfono móvil, otro número de contacto o dirección de correo electrónico que proporciones. Verizon protegerá la privacidad de cualquier número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico que proporciones, a los cuales solo tú podrás acceder. Aceptas que podremos enviarte recibos, avisos (incluidos avisos de facturación) y otros documentos relacionados con tu servicio a ESTA CUALQUIER MOMENTO. A menos que nos notifiques que tu servicio móvil se encuentra en otro huso horario, se realizarán llamadas a tu dispositivo celular durante horas permitidas de llamadas según el huso horario afiliado al número de teléfono móvil que proporcionaste. Las preferencias de comunicación pueden gestionarse en cualquier momento desde espanol.verizon.com/myverizon.

¿Qué pasa si mi servicio Postpay se cancela antes de que finalice el plazo de mi contrato?

Si te estás suscribiendo al servicio Postpay como consumidor, aceptas suscribirte a una línea de Servicio bajo una modalidad de mes a mes. Si te suscribiste para el plazo mínimo de contrato, conforme se muestra en tu recibo o confirmación de pedido una vez que hayas completado el plazo de contrato, te convertirás automáticamente en cliente bajo una modalidad de mes a mes para dicha línea de servicio. Si se suspende tu servicio sin facturación o a una tarifa de facturación reducida, dicho tiempo no se toma en cuenta para completar el plazo de tu contrato. Asimismo, si compraste tu dispositivo móvil con un agente autorizado o a través de un tercero, debes verificar si se cobra un cargo por cancelación por separado.

Si compraste un dispositivo con un acuerdo de cuotas mensuales y cancelas el servicio, deberás verificar dicho acuerdo para determinar si tienes que pagar el saldo inmediatamente.

Tu número de móvil y transferencia

Puedes llevar a transferir tu número de teléfono móvil a otro proveedor de servicio. Si transfieres un número que tienes con nosotros, entenderemos que nos estás solicitando la cancelación de tu Servicio para ese número.

Si eres cliente del servicio Prepaid, no tendrás derecho a recibir un reembolso por ningún saldo en tu cuenta. Si transfieres un número de teléfono a nuestra compañía, ten en cuenta que es posible que no podamos brindarte de inmediato algunos servicios, como los servicios de ubicación del 911. No tienes derecho alguno sobre tu número de teléfono móvil (MTN, por sus siglas en inglés), excepto el derecho que puedas tener para transferirlo. Después de desconectar una línea de servicio, por cualquier motivo, el MTN desconectado no se podrá suspender, reservar ni recuperar.

¿Puede encargarse otra persona de administrar toda o una parte de mi cuenta Postpay?

Puedes designar a alguien para que administre tu cuenta Postpay. La persona que designes (el Administrador de la cuenta) debe tener 18 años o más (19 en Alabama y Nebraska) y no debe usar un dispositivo o servicio cuyo uso esté previsto para un niño. Un Administrador de la cuenta podrá realizar cambios en tu cuenta, lo que incluye agregar nuevas líneas de servicio, comprar uno o varios dispositivos móviles nuevos mediante un acuerdo de pago de dispositivo según tu historial de crédito, facturar algunos servicios y accesorios a tu cuenta, y extender el plazo de tu contrato. Es posible que algunos titulares de la cuenta quieran crear

una subcuenta. Con una subcuenta, el Titular de la cuenta está habilitado para designar una o más líneas a una subcuenta y enviar la factura para las líneas en una subcuenta a un Administrador de la cuenta especificado con el objetivo de que paguen esa parte por separado. Tú, el Titular de la cuenta, sigues siendo responsable de cualquier cambio que un Administrador de la cuenta realice en tu cuenta o subcuenta.

¿Verizon puede modificar este Acuerdo o mi Servicio?

Podríamos modificar los precios y/o cualquier otro término de tu Servicio o este Acuerdo en cualquier momento, pero con aviso previo (excepto como se indica a continuación en las secciones “¿Cuáles son los cargos que fija Verizon?” e “Impuestos, tarifas y otros cargos gubernamentales”), incluyendo un aviso por escrito si tienes servicio Postpay. Si usas tu Servicio una vez que la modificación entre en vigor, se entenderá que aceptaste el cambio. Si eres un cliente con servicio Postpay y un cambio en tu Plan o en este Acuerdo te perjudica, puedes cancelar la línea de servicio que se haya visto afectada dentro de los 60 días posteriores al recibo del aviso sin tener que pagar un cargo por cancelación prematura en caso de que no invalidemos el cambio después de que nos hayas notificado tu objeción. No obstante esta disposición, si hacemos algún cambio a la disposición de resolución de disputas de este Acuerdo, dicho cambio no afectará la resolución de cualquier disputa que hubiera surgido antes del cambio, a menos que quieras que se aplique a una disputa pendiente.

Mi dispositivo móvil

Tu dispositivo móvil debe cumplir con las regulaciones de la Comisión Federal de Comunicaciones, estar certificado para el uso en nuestra red y ser compatible con tu Servicio. Podemos cambiar remotamente y sin previo aviso el software, las aplicaciones o la programación de tu dispositivo móvil. Esto podría afectar tu información almacenada o la forma en la que programaste o usas tu dispositivo móvil. Al activar un Servicio que usa una tarjeta SIM (Módulo de Identificación del Suscriptor), aceptas que somos los dueños de la propiedad intelectual y del software en la tarjeta SIM, que podemos cambiar remotamente y sin aviso previo el software o cualquier otra información en la tarjeta SIM, y que podemos usar cualquier capacidad en la tarjeta SIM para fines administrativos, de la red, de negocios y/o comerciales. A fin de disminuir los robos y otras actividades fraudulentas, los dispositivos recientemente adquiridos pueden estar bloqueados para su uso en la red de Verizon exclusivamente por 60 días. Para más información, visita espanol.verizon.com/support/device-unlocking-policy.

¿Dónde y cómo funciona el servicio de Verizon Wireless?

Los dispositivos móviles usan transmisiones de radio, por lo que lamentablemente no podrás recibir el Servicio cuando tu dispositivo no esté dentro del alcance de una señal de transmisión. Y ten en cuenta que, incluso dentro de tu Área de cobertura, hay muchos factores que pueden afectar la disponibilidad y la calidad de tu Servicio, como la capacidad de la red, tu dispositivo, el terreno, construcciones, la vegetación y el clima. Algunos dispositivos tienen capacidades limitadas de mensajes de texto fuera del alcance de una red celular.

¿Cómo calcula Verizon mis cargos?

Aceptas pagar todos los cargos por acceso, uso y otros en los cuales tú o cualquier otro usuario de tu dispositivo móvil incurran. Si múltiples dispositivos móviles están asociados a tu cuenta, aceptas pagar todos los cargos en los que los usuarios de dichos dispositivos móviles incurran. Para cargos basados en la cantidad de tiempo usado o en los datos enviados o recibidos, redondearemos cualquier fracción al siguiente minuto entero o, dependiendo de cómo se facture el uso de tus datos, al siguiente megabyte o gigabyte entero. Para las llamadas salientes, el tiempo de uso comienza al oprimir Enviar por primera vez o cuando la llamada se conecta a una red, y para las llamadas entrantes, cuando la llamada se conecta a una red (lo que puede ser

antes de que suene el teléfono). El tiempo de uso puede terminar varios segundos después de oprimir Terminar o después de que se desconecte la llamada. Para las llamadas hechas en nuestra red, solo cobramos las que sean contestadas, incluidas las llamadas contestadas por máquinas. Para el servicio Postpay, el uso no siempre puede procesarse enseguida y puede incluirse en una factura posterior; sin embargo, el uso cuenta para tu asignación del mes en el que el Servicio se usó.

¿Cuáles son los cargos que fija Verizon?

Además del costo de tu plan o de las funciones a las que puedas suscribirte, nuestros cargos también pueden incluir el Cargo Administrativo y de Recuperación de Telecomunicaciones, además de los otros cargos descritos en este Acuerdo. El Cargo Administrativo y de Recuperación de Telecomunicaciones no es un impuesto, no es exigido por ley, no está necesariamente relacionado con una acción del gobierno, y lo retenemos en su totalidad o en parte. El monto del Cargo Administrativo y de Recuperación de Telecomunicaciones y lo que paga puede cambiar con el tiempo. Nuestros cargos también pueden incluir cargos Normativos y por Servicio Universal Federal, que tampoco son impuestos, no son exigidos por ley y no están relacionados con impuestos del gobierno, los cuales podrían cambiar. En el caso de aquellos cargos impuestos por el gobierno que podemos recuperar a través de nuestros clientes mediante el cobro de tarifas, cargos o recargos, es posible que no podamos notificarte por anticipado sobre cambios en estos cargos. Para más información, visita espanol.verizon.com/support/surcharges/.

Impuestos gubernamentales, tarifas y otros cargos

También debes pagar todos los impuestos, tarifas y otros cargos que el gobierno federal, estatal y local nos exija que recaudemos de nuestros clientes. Ten en cuenta que no podemos notificarte por anticipado sobre cambios en estos cargos.

¿Qué es el roaming?

Estás en "roaming" o en itinerancia cuando tu dispositivo móvil se conecta a una red fuera de tu Área de cobertura o se conecta a la red de otro proveedor, lo cual puede ocurrir incluso dentro de tu Área de cobertura. Puede haber tarifas más altas y cargos adicionales (incluidos cargos por larga distancia, conexión o por llamadas que no se conecten) y tu servicio de datos puede ser limitado o más lento cuando estés en roaming.

¿Cómo puedo prevenir cargos inesperados en mi factura?

Muchos servicios y aplicaciones están disponibles en o a través de dispositivos móviles, incluyendo juegos, películas, música u otro contenido. Algunos de estos servicios son provistos por Verizon. Otros son provistos por terceros que pueden ofrecer la opción de facturar los cargos en tu factura de Verizon u otros métodos de pago. Estos cargos pueden ser únicos o recurrentes. Te comunicarán a ti o a la persona que esté usando tu dispositivo o un dispositivo asociado a tu cuenta el monto y la frecuencia de los cargos durante la compra. Si la persona que hace la compra elige facturar los cargos a tu cuenta, tales cargos se sumarán al monto por pagar en ese ciclo de facturación. **Verizon ofrece herramientas para bloquear o restringir estos servicios y para bloquear la facturación por servicios de terceros en tu factura de Verizon Wireless, en verizonwireless.com/myverizon. Nuestro sistema no admite llamadas a números 900, 976 ni a ciertos números internacionales con tarifas premium.**

¿Cómo y cuándo puedo disputar cargos?

Si eres cliente del Servicio Postpay, puedes impugnar tu factura, pero a menos que la ley establezca lo contrario o que impugnes cargos por la pérdida o el robo de tu dispositivo móvil, aún tienes que pagar todos los cargos hasta que se resuelva la impugnación. **PUEDES LLAMARNOS PARA IMPUGNAR CARGOS EN TU FACTURA O POR CUALQUIER SERVICIO O SERVICIOS QUE SE TE HAYAN FACTURADO, PERO SI DESEAS**

CONSERVAR TU DERECHO A ENTABLAR UN ARBITRAJE O CASO EN EL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA RESPECTO A DICHA IMPUGNACIÓN, DEBERÁS ESCRIBIRNOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE QUE APARECE EN TU FACTURA O COMPLETAR EL FORMULARIO DE AVISO DE IMPUGNACIÓN COMPLETO DISPONIBLE EN: verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form.

¿Qué derechos tengo por llamadas desconectadas o interrupción del servicio?

Si se desconecta una llamada en tu Área de cobertura, vuelve a marcar. Si es contestada en los próximos 5 minutos, llámanos durante los siguientes 90 días si eres cliente del servicio Postpay, o durante los siguientes 45 días si eres cliente del servicio Prepaid, y te daremos un crédito de 1 minuto de tiempo de uso. Si eres cliente del servicio Postpay y pierdes el Servicio en tu Área de Cobertura durante más de 24 horas seguidas y es por nuestra culpa, llámanos en el plazo de 180 días y te daremos un crédito por el tiempo perdido. Ten en cuenta que estos son tus únicos derechos en caso de llamadas desconectadas o interrupción del Servicio.

Facturación y pagos

Si eres cliente del Servicio Postpay y no recibimos tu pago a tiempo, te cobraremos un cargo por pago atrasado de hasta un 5% mensual del saldo no pagado, o un cargo fijo de \$7 mensuales, lo que sea mayor, si lo permite la ley en el estado de tu dirección de facturación. (Si eliges otra compañía para que te facture por el Servicio [según un programa aprobado por Verizon], los cargos por pagos atrasados son fijados por dicha compañía, pudiendo ser más elevados que los nuestros). Los cargos por pagos atrasados son parte de las tarifas y cargos que aceptas pagarnos. Si no pagas a tiempo y remitimos tu(s) cuenta(s) a un tercero para recaudación, se te cobrará un cargo por recaudación que debes pagar al momento de la remisión al tercero. El cargo será calculado según el porcentaje máximo permitido por la ley correspondiente, sin exceder el 18 por ciento. Podríamos exigir un depósito durante la activación o más adelante, o un depósito mayor. Pagaremos un interés simple en cualquier depósito según las tasas requeridas por ley. Podemos aplicar depósitos o pagos en cualquier orden a cualquier monto que nos debas en cualquier cuenta. Si tu saldo de crédito final es menor a \$1, solo te lo reembolsaremos si lo solicitas. Si tu servicio se suspende o se cancela, tendrías que pagar un cargo para reactivarlo. La facturación del Servicio móvil comienza cuando se activa tu Servicio o, si recibes tu dispositivo por correo, en la fecha estimada de entrega; la facturación del Servicio de Verizon Home Internet (móvil) empieza en la fecha estimada de entrega, el día de la recogida en la tienda o una vez finalizada la instalación profesional, lo que ocurra primero. La fecha de entrega estimada es la fecha de entrega que indica nuestro socio de envíos cuando le encargamos la entrega. Si pagas de más por el saldo de tu cuenta, tenemos derecho a reembolsarte cualquier importe pagado de más.

Si eres cliente del servicio Prepaid de Verizon, puedes recargar tu saldo en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento al hacer otro pago. Si mantienes un saldo en tu cuenta Prepaid, este no debe exceder los \$1,000 y es posible que no puedas recargarlo cuando llegues a \$1,000. Podemos aplicar tus pagos a cualquier monto que nos puedas deber si los pagos anteriores de recargas en tu cuenta hubieran sido revertidos. Si no tienes suficientes fondos en tu cuenta para cubrir tu Servicio y no los agregas en un plazo de 60 días, tu cuenta será cancelada y se perderá cualquier saldo sin usar.

Si tu cheque o pago bancario electrónico es devuelto sin pagar, cobraremos a tu cuenta un cargo por pago devuelto que no excederá los \$30 o el máximo permitido por ley. Se aplicarán las legislaciones sustantivas de Pennsylvania a disputas relacionadas con cheques presentados como pago total o por menos del saldo total vencido, independientemente de los conflictos de leyes y normas de dicho estado. Si realizas un

pago o haces un arreglo de pago a través de un representante de nuestros centros de llamadas, es posible que te cobremos un Cargo por asistencia del agente. Si haces un pago mientras tu cuenta tiene un saldo de crédito, podemos rechazar, anular o devolver la totalidad del pago.

Acuerdo de pago de respaldo

Cuando especifiques la cuenta para el pago o el método de pago que quieres que usemos para efectuar cargos o débitos, en caso de que tu cuenta se cierre con saldos pendientes, nos autorizas a facturar a dicha cuenta de pago o método de pago el monto de cualquiera de tus saldos pendientes que sigas adeudándonos por cualquiera de tus cuentas de Verizon. Si el método de pago es una tarjeta de crédito o de débito, también accedes a que podamos obtener información actualizada de la cuenta del emisor de tu tarjeta o de la red de tarjetas correspondiente a dicha tarjeta. Además, afirmas que estás autorizado a aprobar todos los cargos que se cobren a la cuenta o método de pago designado.

¿Qué ocurre si pierdo mi dispositivo móvil o me lo roban?

Estamos aquí para ayudarte. Notificanos de inmediato para que podamos suspender tu Servicio e impedir que otra persona lo use. Si eres cliente del servicio Postpay y tu dispositivo móvil se usa después de la pérdida o robo, pero antes de reportarlo, y deseas recibir un crédito por cualquier cargo por dicho uso, analizaremos la actividad de tu cuenta y cualquier otra información que quieras que consideremos. Ten en cuenta que se te puede responsabilizar por el pago de los cargos si tardas en comunicarnos la pérdida o robo sin motivo razonable, pero no tendrás que pagar los cargos que impugnes mientras se investigan. Si eres cliente de California y no te hemos otorgado una suspensión de cortesía de los cargos mensuales recurrentes durante el último año, te ofreceremos una por 30 días o hasta que reemplaces o recuperes tu dispositivo móvil, lo que suceda primero.

Verizon regularmente verifica y proporciona informes para la lista de dispositivos denunciados como perdidos, robados u obtenidos fraudulentamente de la Asociación del Sistema Global de Comunicaciones Móviles (GSMA, por sus siglas en inglés). Si en algún momento se ha denunciado el IMEI de un dispositivo de esa lista, Verizon suspenderá el servicio en ese dispositivo. Si obtienes o activas un dispositivo que se ha denunciado como perdido o robado, o un dispositivo que está en tu cuenta es posteriormente denunciado como perdido o robado, debes pedir al vendedor que lo elimine de la lista de dispositivos perdidos o robados.

¿Qué derechos tiene Verizon de limitar o cancelar el servicio o finalizar este Acuerdo?

Podemos, sin previo aviso, limitar, suspender o dar por terminado tu Servicio o cualquier acuerdo contigo por cualquier causa razonable, incluyendo, entre otros motivos: (1) si tú: (a) incumples este acuerdo o nuestra Política de uso aceptable (espanol.verizon.com/about/terms-conditions/acceptable-use-policy) o las políticas de uso prohibido; (b) recibes tu Servicio; (c) usas tu Servicio con fines ilícitos, incluyendo usos que contravengan las sanciones y prohibiciones económicas y comerciales dispuestas por cualquier agencia del gobierno de EE. UU.; (d) instalas, despliegas o usas cualquier equipo de conversión o mecanismo similar (por ejemplo, un repetidor) para originar, amplificar, mejorar, retransmitir o convertir una señal de radiofrecuencia sin nuestro permiso; (e) nos robas o mientes; o, si eres cliente del servicio Postpay; (f) no pagas tu factura a tiempo; (g) incurres en cargos superiores al depósito requerido o al límite de facturación, o que excedan sustancialmente tus cargos por acceso mensual (incluso si aún no hubiéramos facturado dichos cargos); (h) proporcionas información crediticia que no podamos verificar; (i) no puedes pagarnos o te declaras en bancarrota; o (j) entras en mora bajo cualquiera de los Acuerdos de financiamiento de dispositivos que tengas con Verizon; o (2) si tú o uno de los usuarios de tu dispositivo o de las líneas de servicio de tu cuenta, o uno de tus administradores de cuenta: (a) amenaza, acosa o habla de

manera vulgar o inapropiada a nuestros representantes; (b) interfiere con nuestras operaciones; (c) envía "spam" o correo no deseado o participa en otro tipo de llamadas o mensajes abusivos; (d) modifica las especificaciones del fabricante de tu dispositivo; o (e) usa tu Servicio de una manera que afecte negativamente a nuestra red o a otros clientes. Según se describe en nuestra página de internet abierta espanol.verizon.com/about/our-company/open-internet y en la Información Importante del Plan en espanol.verizon.com/support/important-plan-information, es posible que los datos móviles y de acceso móvil fijo de las personas que consumen muchos datos tengan prioridad después de otro tráfico en momentos de congestión durante un mes de facturación afectado. También podremos limitar temporalmente tu Servicio por cualquier razón operacional o gubernamental.

¿Califico para recibir descuentos especiales?

Si eres cliente del servicio Postpay, puedes calificar para un descuento si estás y continúas afiliado a ciertas profesiones o a una organización que tenga un acuerdo con nosotros. Salvo que tu descuento se gestione a través de un programa de descuentos para empleados gubernamentales, podríamos compartir cierta información sobre tu Servicio (incluidos tu nombre, tu número de teléfono móvil y la cantidad total de tus cargos mensuales) con tu organización cada cierto tiempo, para asegurarnos de que aún eres elegible. Podríamos ajustar o eliminar tu descuento según el acuerdo de tu organización con nosotros, y suprimir tu descuento si dejas de ser elegible o vence el plazo de tu contrato. En cualquier caso, no podrá considerarse que esto tenga un efecto perjudicial para ti.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD SOBRE GARANTÍAS

No afirmamos ni otorgamos garantías, expresas o implícitas, que incluyen, en la medida permitida por la ley vigente, cualquier garantía implícita de comerciabilidad o idoneidad para un propósito determinado, sobre tu Servicio, tu dispositivo móvil o cualquier aplicación a la que tengas acceso con tu dispositivo móvil. No garantizamos que tu dispositivo móvil funcionará perfectamente, que todas las funciones se desempeñarán, que tu dispositivo no necesitará actualizaciones o modificaciones ocasionales, o que no se verá afectado negativamente por modificaciones relacionadas con la red, actualizaciones o actividades similares.

EXENCIONES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

Tú y Verizon aceptan limitar los reclamos solamente a daños directos contra la otra parte. Esto significa que, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, ninguno de nosotros hará demandas por daños indirectos, especiales, consecuentes, incidentales, triplicados o punitivos, independientemente de la teoría de responsabilidad. Por ejemplo, los daños no permitidos incluyen aquellos que surjan como consecuencia de una falla del Servicio o del dispositivo, acceso o cambios no autorizados a tu cuenta o dispositivo, o el uso de tu cuenta o dispositivo por otras personas para autenticar, acceder o hacer cambios a la cuenta de un tercero, tal como una cuenta financiera o de criptomonedas, incluidos el cambio de contraseñas, o la transferencia o el retiro de fondos. Esta limitación también aplica si realizas un reclamo contra uno de nuestros proveedores, hasta el punto de que se nos exigiera indemnizar al proveedor por el reclamo. Aceptas que no somos responsables por los problemas ocasionados por ti u otras personas, o por cualquier causa de fuerza mayor. También aceptas que no somos responsables por mensajes de voz u otros mensajes perdidos o borrados, o por información (como fotos) que se pierda o se borre mientras trabajamos en tu dispositivo. Si otro proveedor de servicio móvil resulta involucrado en cualquier problema (por ejemplo, mientras usas el servicio de roaming), también aceptas cualquier limitación de responsabilidad que imponga.

¿CÓMO RESUELVO LAS DISPUTAS CON VERIZON? CONFIAMOS EN QUE ESTARÁS SATISFECHO CON NUESTROS SERVICIOS, PERO SI EXISTE ALGÚN PROBLEMA QUE NECESITE SER RESUELTO, ESTA SECCIÓN EXPLICA LAS EXPECTATIVAS MUTUAS AL RESPECTO.

TÚ Y VERIZON ACUERDAN RESOLVER LAS DISPUTAS SOLO POR ARBITRAJE O EN UN TRIBUNAL PARA DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, COMO SE EXPONE A CONTINUACIÓN. ENTIENDES QUE, AL ACEPTAR ESTE ACUERDO, RENUNCIAS AL DERECHO DE PRESENTAR UNA DEMANDA ANTE UN TRIBUNAL O UN JURADO. AUNQUE LOS PROCESOS EN ARBITRAJE PODRÍAN DIFERIR, UN ÁRBITRO PUEDE OTORGARTE LAS MISMAS INDEMNIZACIONES Y COMPENSACIÓN, Y DEBE ACEPTAR LOS MISMOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO, COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL, SUJETO A LOS LÍMITES DE LA AUTORIDAD DE ARBITRAJE QUE SE ESTABLECEN A CONTINUACIÓN. SI LA LEY PERMITE CONCESIÓN DE HONORARIOS DE ABOGADO, UN ÁRBITRO TAMBIÉN PUEDE OTORGARLOS. LAS MISMAS DEFENSAS ESTÁN DISPONIBLES PARA AMBAS PARTES COMO LO ESTARIAN EN UN TRIBUNAL, INCLUYENDO CUALQUIER PLAZO DE PRESCRIPCIÓN APLICABLE. ADEMÁS, ACORDAMOS LO SIGUIENTE:

(1) ESTE ACUERDO SE RIGE POR LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE. EXCEPTO EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, O COMO SE INDICA ESPECÍFICAMENTE A CONTINUACIÓN, TODA DISPUTA QUE ESTÉ RELACIONADA CON O SURJA DEL PRESENTE ACUERDO SE RESOLVERÁ POR UNO O MÁS ÁRBITROS IMPARCIALES ANTE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE (AAA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) COMO SE EXPLICA A CONTINUACIÓN EN EL PÁRRAFO 2. ESTO INCLUYE, ENTRE OTROS, TODA DISPUTA QUE SE PRESENTE EN RELACIÓN CON LA VALIDEZ, LA EJECUTABILIDAD O EL ALCANCE DE CUALQUIERA DE LAS PARTES DEL PRESENTE ACUERDO (INCLUIDO EL ACUERDO QUE SE SOMETERÁ A ARBITRAJE), CUALQUIER EQUIPO, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE RECIBAS DE NUESTRA PARTE, CUALQUIER TIPO DE PUBLICIDAD CORRESPONDIENTE A CUALQUIERA DE DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS, NUESTROS ESFUERZOS POR COBRAR LOS MONTOS QUE NOS ADEUDES POR DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS, O LAS PRESUNTAS LESIONES PERSONALES O INVASIÓN DE LA PRIVACIDAD RELACIONADAS CON DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS, ASÍ COMO TAMBIÉN LAS DISPUTAS QUE TENGAS CON NUESTROS EMPLEADOS O REPRESENTANTES. ASIMISMO, PUEDES PRESENTAR A CONSIDERACIÓN DE LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES FEDERALES, ESTATALES O LOCALES CUALQUIER ASUNTO QUE PUEDES TENER Y ESTAS AGENCIAS PUEDEN, SI LA LEY LO PERMITE, BUSCAR INDEMNIZACIÓN CONTRA NOSOTROS EN TU NOMBRE. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE CONTINÚA TENIENDO EFECTO INCLUSO DESPUÉS DE QUE DEJES DE RECIBIR NUESTROS SERVICIOS.

(2) A MENOS QUE TÚ Y VERIZON ACEPTEN LO CONTRARIO, EL ARBITRAJE SE REALIZARÁ EN EL CONDADO DE TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN Y SE APLICARÁN LAS REGLAS DE ARBITRAJE PARA EL CONSUMIDOR DE LA AAA. SI LA AAA NO PUEDE O NO ADMINISTRA UNA DISPUTA EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO, A PESAR DE QUE LAS PARTES CUMPLAN CON LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO Y LAS REGLAS APLICABLES DE LA AAA, TÚ Y VERIZON ACORDARÁN SELECCIONAR OTRO FORO DE ARBITRAJE. SI AMBAS PARTES NO PUEDEN PONERSE DE ACUERDO EN UN FORO DE ARBITRAJE, UN TRIBUNAL EN EL CONDADO EN EL QUE SE ENCUENTRA TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN SELECCIONARÁ UN FORO DE ARBITRAJE PARA DECIDIR LA DISPUTA EN VIRTUD DE LA SECCIÓN 5 DE LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE. EXCEPTO SE

DISPONGA DE ALGÚN OTRO MODO EN EL PRESENTE ACUERDO, SE DESIGNARÁ UN ÁRBITRO INDIVIDUAL PARA DETERMINAR LOS MÉRITOS DE LA DISPUTA Y TENDRÁ LA AUTORIDAD EXCLUSIVA PARA ARBITRAR LAS DISPUTAS RELACIONADAS CON LA VALIDEZ, LA EJECUTABILIDAD O EL ALCANCE DE CUALQUIER PARTE DEL PRESENTE ACUERDO (INCLUIDO EL ACUERDO QUE SE SOMETERÁ A ARBITRAJE). PUEDES OBTENER INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS, REGLAS Y CARGOS DIRECTAMENTE CON LA AAA (WWW.ADR.ORG) O CON NOSOTROS. PARA DEMANDAS DE \$25,000 O MENOS, PUEDES ELEGIR QUE EL ARBITRAJE SE LLEVE A CABO BASÁNDOSE SOLO EN DOCUMENTOS ENVIADOS AL ÁRBITRO O EN UNA AUDIENCIA EN PERSONA O POR TELÉFONO. COMO ALTERNATIVA, PARA DEMANDAS DENTRO DEL LÍMITE JURISDICCIONAL DEL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA DEL ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRA TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN, TÚ O VERIZON PUEDEN ELEGIR PRESENTAR UNA DEMANDA INDIVIDUAL ANTE EL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA EN LUGAR DEL ARBITRAJE; ADEMÁS, SI LA DEMANDA DE LA SOLICITUD O DEMANDA DE ARBITRAJE PUEDEN PRESENTARSE EN UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, ENTONCES TÚ O VERIZON PUEDEN ELEGIR QUE SE REALICE DE ESTA MANERA EN LUGAR DE ARBITRAJE, EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DE QUE SE NOMBRE EL ÁRBITRO, NOTIFICANDO A LA OTRA PARTE DE ESA ELECCIÓN POR ESCRITO. SI ESTA DISPOSICIÓN O LA LIMITACIÓN DE LA PRESENTACIÓN DE DEMANDAS ANTE UN TRIBUNAL DE MENOR CUANTÍA SE CONSIDERA INVÁLIDA, ESTA DISPOSICIÓN SERÁ SEPARABLE Y EL ASUNTO SE SOMETERÁ A ARBITRAJE; EN NINGÚN CASO ESTA DISPOSICIÓN PERMITIRÁ LA PRESENTACIÓN DE UNA DEMANDA SOBRE UNA BASE COLECTIVA O DE CLASE.

(3) ESTE ACUERDO NO ADMITE ARBITRAJES DE CLASE NI COLECTIVOS, INCLUSO CUANDO LOS PROCEDIMIENTOS O NÓRMAS DE LA AAA LOS ADMITAN. A PESAR DE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTE ACUERDO, EL ÁRBITRO PODRÁ OTORGAR UNA COMPENSACIÓN MONETARIA O POR MANDATO JUDICIAL SOLO A FAVOR DE LA PARTE QUE PIDE EL RESARCIMIENTO Y SOLO HASTA DONDE SEA NECESARIO PARA PROPORCIONAR LA COMPENSACIÓN EXIGIDA POR LA DEMANDA INDIVIDUAL DE ESA PARTE. NINGUNA DEMANDA DE CLASE NI TEORÍA DE RESPONSABILIDAD DE MEDIDAS CAUTELARES GENERALES O PETICIONES DE COMPENSACIÓN DE UN REPRESENTANTE O ABOGADO PARTICULAR PUEDE MANTENERSE EN ARBITRAJE BAJO ESTE ACUERDO. CUALQUIER PREGUNTA SOBRE LA EJECUCIÓN CONFORME A LAS LEYES APLICABLES O INTERPRETACIÓN DE ESTE PÁRRAFO SERÁ RESUELTA POR UN TRIBUNAL Y NO POR EL ÁRBITRO.

(4) SI ALGUNO DE NOSOTROS TIENE LA INTENCIÓN DE SOLICITAR UN ARBITRAJE SEGÚN ESTE ACUERDO, LA PARTE QUE LO SOLICITE DEBE PRIMERO NOTIFICAR POR ESCRITO LA DISPUTA A LA OTRA PARTE POR LO MENOS 60 DÍAS ANTES DE INICIAR EL ARBITRAJE. LA NOTIFICACIÓN A VERIZON SE DEBE ENVIAR AL GERENTE DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DE VERIZON WIRELESS MEDIANTE EL FORMULARIO DISPONIBLE AQUÍ: VERIZON.COM/ABOUT/NOD/NOTICE-OF-DISPUTE-WIRELESS-FORM. LA NOTIFICACIÓN DEBE INCLUIR SUFICIENTE INFORMACIÓN PARA PERMITIRNOS IDENTIFICAR TU CUENTA ASÍ COMO EVALUAR E INTENTAR RESOLVER TU RECLAMO, INCLUYENDO EL NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA DE VERIZON WIRELESS, EL NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL EN CUESTIÓN, UNA DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO, LOS HECHOS ESPECÍFICOS QUE LO SUSTENTAN, LOS DAÑOS QUE AFIRMAS HABER SUFRIDO Y LA REPARACIÓN QUE SOLICITAS. EL

REQUISITO DE NOTIFICACIÓN ESTÁ DISEÑADO PARA PERMITIR QUE VERIZON PUEDA OFRECER UNA OFERTA DE RESOLUCIÓN JUSTA Y BASADA EN LOS HECHOS SI ASÍ LO DECIDE. NO PUEDES PROCEDER AL ARBITRAJE A MENOS QUE PROPORCIONES ESTA INFORMACIÓN. PUEDES ELEGIR QUE TE REPRESENTE UN ABOGADO U OTRA PERSONA COMO PARTE DE ESTE PROCESO, PERO SI LO HACES, DEBES INDICAR QUE TE REPRESENTARÁ UN ABOGADO EN EL FORMULARIO DISPONIBLE EN ESPAÑOL.VERIZON.COM/ABOUT/NOD/NOTICE-OF-DISPUTE-WIRELESS-FORM Y CONFIRMAR QUE NOS AUTORIZAS A EXAMINAR LA INFORMACIÓN DE TU CUENTA CON ESTE ABOGADO U OTRA PERSONA. LA VALIDEZ DE ESTA NOTIFICACIÓN DE DISPUTA ES UNA CUESTIÓN QUE HA DE SOMETERSE A LA DECISIÓN DE UN TRIBUNAL PREVIO A LA PRESENTACIÓN DE CUALQUIER DEMANDA DE ARBITRAJE Y, EN TAL SENTIDO, LA AAA NO DEBE ACEPTAR, APLICAR, ESTIMAR NI EXIGIR CARGOS EN RELACIÓN CON CUALQUIER DEMANDA QUE NO SATISFAGA LOS REQUISITOS DE ESTA NOTIFICACIÓN DE DISPUTA. SI HAS PROPORCIONADO ESTA INFORMACIÓN Y NO SOMOS CAPACES DE RESOLVER NUESTRA DISPUTA EN EL PLAZO DE 60 DÍAS, CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE PROCEDER A PRESENTAR UNA DEMANDA PARA ARBITRAJE. TE REEMBOLSAREMOS CUALQUIER CARGO DE TRAMITACIÓN QUE LA AAA TE COBRE POR EL ARBITRAJE DE LA DISPUTA EN EL MOMENTO DE SU CONCLUSIÓN, SI PARTICIPAS PLENAMENTE EN EL PROCEDIMIENTO. TAMBIÉN PAGAREMOS CUALQUIER CARGO ADMINISTRATIVO Y DEL ÁRBITRO QUE COBRE EL TRIBUNAL DE ARBITRAJE. SI EL ÁRBITRO DETERMINA QUE TU DEMANDA SE PRESENTÓ CON FINES DE ACOSO O ES CLARAMENTE INFUNDADA, EL ÁRBITRO TE PEDIRÁ QUE REEMBOLSES A VERIZON LOS CARGOS DE PRESENTACIÓN, ADMINISTRATIVOS O DEL ÁRBITRO RELACIONADOS CON EL ARBITRAJE. EL ÁRBITRO ASIGNADO A CUALQUIER PROCESO DE ARBITRAJE ENTRE VERIZON Y EL CLIENTE RESOLVERÁ LOS RECLAMOS EN UN PLAZO DE 120 DÍAS A PARTIR DE LA CITA O A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE, EN VIRTUD DE LA EQUIDAD PARA LAS PARTES.

(5) PODRÍAMOS, PERO NO ESTAMOS OBLIGADOS A, OFRECER UNA RESOLUCIÓN POR ESCRITO EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DE QUE COMIENCE EL ARBITRAJE. NI EL MONTO NI LOS TÉRMINOS DE CUALQUIER OFERTA DE RESOLUCIÓN PUEDEN REVELARSE AL ÁRBITRO HASTA DESPUÉS DE QUE ESTE DICTE EL FALLO DEL RECLAMO. SI NO ACEPTAS LA OFERTA, Y EL ÁRBITRO DICTA UN LAUDO A TU FAVOR POR UN MONTO SUPERIOR AL DE NUESTRA OFERTA, PERO INFERIOR A \$5,000, O SI NO TE HACEMOS UNA OFERTA Y EL ÁRBITRO DICTA UN MONTO INFERIOR A \$5,000, ENTONCES ACORDAMOS PAGARTE \$5,000 EN LUGAR DEL MONTO OTORGADO POR EL ÁRBITRO. EN TAL CASO, TAMBIÉN ACEPTAMOS PAGAR HONORARIOS Y GASTOS RAZONABLES DE ABOGADO, INDEPENDIENTEMENTE DE SI LA LEY LO EXIGE EN TU CASO. SI EL ÁRBITRO TE OTORGA UN MONTO SUPERIOR A \$5,000, TE PAGAREMOS SOLAMENTE DICHO MONTO.

(6) SI 50 O MÁS CLIENTES INICIAN NOTIFICACIONES DE DISPUTA SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO 4 PRECEDENTE O, DE ALGÚN OTRO MODO, INTENTAN INICIAR UN ARBITRAJE O PRESENTAN UNA QUEJA ANTE UN TRIBUNAL QUE DÉ ORIGEN A RECLAMOS SIMILARES, Y LOS ABOGADOS DE LOS CLIENTES DE VERIZON WIRELESS QUE PRESENTAN LOS RECLAMOS SON LOS MISMOS O ESTÁN COORDINADOS PARA ESTOS CLIENTES, LOS RECLAMOS PROCEDERÁN EN ARBITRAJE EN UN PROCEDIMIENTO COORDINADO. EN LA PRIMERA ETAPA, SE PROCEDERÁ CON 50 ARBITRAJES Y EL ABOGADO DE LOS CLIENTES DE VERIZON WIRELESS Y EL ABOGADO DE VERIZON WIRELESS

SELECCIONARÁN CADA UNO 25 CASOS PARA PROCEDER PRIMERO AL ARBITRAJE EN PROCEDIMIENTOS DE PRUEBA INDIVIDUALES ANTE ÁRBITROS SEPARADOS. DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE LA PRIMERA ETAPA, LAS PARTES DEBEN PARTICIPAR EN UNA MEDIACIÓN DE TODOS LOS CASOS RESTANTES, Y VERIZON PAGARÁ EL CARGO DE LA MEDIACIÓN. SI LAS PARTES NO PUEDEN ACORDAR CÓMO RESOLVER LOS CASOS RESTANTES DESPUÉS DE LA MEDIACIÓN, REPETIRÁN EL PROCESO DE SELECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE CASOS A RESOLVERSE EN PROCEDIMIENTOS DE PRUEBA INDIVIDUALES ANTE ÁRBITROS SEPARADOS, SEGUIDOS DE UNA MEDIACIÓN. EN LA SEGUNDA ETAPA, SE PROCESARÁN 80 ARBITRAJES, Y EL ABOGADO DE LOS CLIENTES DE VERIZON Y EL ABOGADO DE VERIZON SELECCIONARÁN CADA UNO 40 CASOS PARA PROCEDER AL ARBITRAJE EN PROCEDIMIENTOS DE PRUEBA INDIVIDUALES ANTE ÁRBITROS SEPARADOS. DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE LA SEGUNDA ETAPA, LAS PARTES DEBEN PARTICIPAR EN UNA MEDIACIÓN DE TODOS LOS CASOS RESTANTES, Y VERIZON PAGARÁ EL CARGO DE LA MEDIACIÓN. UNA VEZ FINALIZADO EL SEGUNDO CONJUNTO DE ARBITRAJES Y MEDIACIONES, SI LAS PARTES NO LLEGAN A UN ACUERDO RESPECTO DE CÓMO RESOLVER LOS RECLAMOS RESTANTES, CUALQUIER CLIENTE INDIVIDUAL QUE SEA PARTE DE ESTE PROCEDIMIENTO COORDINADO, O VERIZON, PODRÁN OPTAR POR NO PARTICIPAR DEL ARBITRAJE POR MEDIO DE LA PRESENTACIÓN DE UNA NOTIFICACIÓN A LA OTRA PARTE Y, SI EL CLIENTE DESEA SEGUIR ADELANTE CON EL RECLAMO, PODRÁ PRESENTAR UN RECLAMO INDIVIDUAL ANTE UN TRIBUNAL. PARA AQUELLOS CLIENTES QUE OPTEN POR CONTINUAR CON EL ARBITRAJE, SUS RECLAMOS SE MANTENDRÁN Y SOMETERÁN A ARBITRAJE EN GRUPOS CONTINUOS DE 80 RECLAMOS, TAL COMO SE INDICA ANTERIORMENTE PARA EL SEGUNDO CONJUNTO. OTROS CASOS QUE INVOLUCREN RECLAMOS SIMILARES PRESENTADOS POR EL MISMO ABOGADO O PROCESO COORDINADO NO SE SOMETERÁN A ARBITRAJE HASTA QUE NO SE HAYAN RESUELTO LOS ARBITRAJES Y LAS MEDIACIONES DE CONJUNTOS ANTERIORES. ACEPTAS ESTE PROCESO AUNQUE PUEDA DEMORAR EL ARBITRAJE DE TU RECLAMO. EN CASO DE QUE SE INICIE UN PROCESO DE ESTAS CARACTERÍSTICAS, LA PRESENTACIÓN DE UN AVISO DE DISPUTA POR PARTE DEL CLIENTE SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO 4, O BIEN, LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA ANTE UN TRIBUNAL INTERRUMPIRÁN TODAS LAS LEYES DE PRESCRIPCIÓN CORRESPONDIENTES A LA DISPUTA DE DICHO CLIENTE HASTA QUE SE COMPLETE EL PROCESO DESCRITO EN EL PRESENTE PÁRRAFO. UN TRIBUNAL TENDRÁ AUTORIDAD PARA HACER CUMPLIR ESTE PÁRRAFO MEDIANTE UNA ORDEN QUE PROHIBA DENUNCIAS QUE VIOLEN ESTE PÁRRAFO.

(7) EL LAUDO ARBITRAL Y CUALQUIER FALLO QUE LO CONFIRME SOLO SE APLICA A ESE CASO EN PARTICULAR; NO PUEDE USARSE EN NINGÚN OTRO CASO, EXCEPTO PARA LA EJECUCIÓN DEL LAUDO MISMO.

(8) SI UN TRIBUNAL, DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO 3, DETERMINA QUE LA PROHIBICIÓN DE LOS ARBITRAJES DE CLASE O LOS LÍMITES DE LA AUTORIDAD DEL ÁRBITRO NO PUEDEN SER APLICADOS, EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE, A LA TOTALIDAD O A PARTE DE UNA DISPUTA, ENTONCES EL ACUERDO DE ARBITRAJE NO SE APLICARÁ A ESA DISPUTA O A ESA PARTE DE LA DISPUTA, Y PODRÁ PROSEGUIR EN LOS TRIBUNALES UNA VEZ QUE HAYAN CONCLUIDO LOS ASUNTOS ARBITRADOS O ANTES SI EL TRIBUNAL ASÍ LO EXIGE.

(9) SI POR ALGÚN MOTIVO UNA DEMANDA SE TRATA ANTE UN TRIBUNAL EN LUGAR DE POR ARBITRAJE, INCLUIDO SI UN CLIENTE O VERIZON OPTAN POR NO PARTICIPAR DEL ARBITRAJE DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO (6) PRECEDENTE, TÚ Y VERIZON ACEPTAN QUE, EN LA MEDIDA MÁXIMA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES APLICABLES, NO SE PRESENTARÁ UNA DEMANDA SOBRE UNA BASE COLECTIVA O DE CLASE, Y TÚ Y VERIZON RENUNCIAN INCONDICIONALMENTE A CUALQUIER DERECHO A UN JUICIO CON JURADO EN CUALQUIER ACCIÓN, PROCEDIMIENTO O CONTRADEMANDA QUE SURJA O QUE ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO EN CUALQUIER ASPECTO. EN CASO DE LITIGIO, ESTE PÁRRAFO PUEDE SER PRESENTADO COMO UN CONSENTIMIENTO POR ESCRITO EN UN JUICIO POR EL TRIBUNAL.

Acerca de este Acuerdo

Si no hacemos valer nuestros derechos según este Acuerdo en una ocasión, ello no implica que no podamos o no vayamos a hacerlos valer en cualquier otra ocasión. No puedes ceder este Acuerdo ni tus derechos o deberes estipulados en el mismo sin nuestro permiso. No obstante, nosotros podremos ceder este Acuerdo o cualquier deuda que tengas con nosotros sin notificación previa.

Si eres cliente del servicio Prepaid y te enviamos notificaciones, estas se considerarán recibidas inmediatamente si te las enviamos a tu dispositivo móvil, o a cualquier correo electrónico que nos hayas proporcionado, o si las publicamos como una notificación de prellamada en tu Servicio, o tres días después de que te las enviamos por correo postal a la dirección más reciente que nos proporcionaste. Si necesitas enviarnos notificaciones, envíalas a la dirección de Servicio al Cliente para Prepaid en espanol.verizon.com/contactus.

Si cualquier parte de este acuerdo, incluyendo cualquier aspecto relacionado con el proceso de arbitraje (excepto la parte 8 de la sección de resolución de disputas anterior), se considera no válida, esa parte se excluirá de este acuerdo y el resto se aplicará.

Este Acuerdo y los documentos que incorpora forman el acuerdo completo entre nosotros. Cualquier otro documento, o cualquier cosa que diga un Representante de Ventas o de Servicio al Cliente no formará parte del acuerdo entre nosotros y no gozas de otros derechos en cuanto al Servicio o este acuerdo. Este Acuerdo no beneficia a ningún tercero, excepto a nuestras compañías matrices, afiliadas, subsidiarias, agentes, predecesores y sucesores participantes. Excepto que lo hayamos acordado de otra manera en este Acuerdo, este Acuerdo y las disputas que se contemplan en él se rigen por las leyes federales y las leyes del estado que abarquen la dirección de facturación asociada con tu cuenta de Verizon, independientemente de los conflictos de leyes y normativas de dicho estado.

Información importante

Los servicios descritos en este folleto están sujetos a los siguientes Términos y Condiciones, según corresponda.

- Se requiere aprobación de crédito.
- Para bloquear el acceso a cierto contenido o servicios, llama a Servicio al Cliente o visita espanol.verizon.com/myverizon, donde puedes bloquear a los usuarios en tu cuenta para que no puedan usar o comprar en Games (Juegos), Media Center (Centro Multimedia), el servicio de Internet móvil Mobile Web y aplicaciones y servicios de terceros.
- Cuando llamas a alguien, puede aparecer tu nombre y número de teléfono móvil en su teléfono. Si deseas bloquear este identificador de llamadas, marca *67 antes de cada llamada, o solicita el bloqueo de llamadas por cada línea (para desbloquear, solo marca *82) donde esté disponible. No puedes bloquear el identificador de llamadas para algunos números a los que pudieras llamar, como los que no tienen cargos por conexión.

• Cuando configures y escuches tus mensajes de voz desde tu teléfono móvil, lo facturaremos a tu cuenta de acuerdo con las tarifas regulares del plan, como si hicieras una llamada normal.

• Servicios de datos

Verizon Wireless te cobra por todos los datos y contenido que envíes o recibas usando nuestra red (incluido cualquier gasto de operación de la red y/o protocolo de Internet relacionado con el contenido enviado o recibido), así como la resolución de direcciones de protocolo de Internet desde nombres de dominio. Enviar o recibir datos usando una red privada virtual (VPN, por sus siglas en inglés) implica gastos adicionales de operación de VPN por los cuales se te cobrará. Ten en cuenta que ciertas aplicaciones o widgets envían y reciben datos periódicamente de forma automática, sin ninguna acción por parte del usuario, y se te facturará por tal uso de datos. Las aplicaciones pueden reiniciar sesiones de datos automáticamente sin que hayas oprimido o hecho clic en los botones **Enviar**, **Conectar** o **Ingresar**. Las sesiones de datos terminarán automáticamente después de 24 horas. Una sesión de datos está inactiva cuando no se están transfiriendo datos. Las sesiones de datos pueden parecer inactivas mientras se están transfiriendo activamente datos, o pueden parecer activas cuando en realidad los datos están almacenados y no están siendo transferidos. Si tienes un plan de solo datos y usas el servicio de voz, las llamadas de voz nacionales se facturarán a 25¢/minuto.

Hemos implementado tecnologías de optimización en nuestras redes 5G y 4G LTE para transmitir archivos de datos más eficientemente y permitir que la capacidad de red disponible beneficie el mayor número de usuarios. Estas técnicas incluyen caché de video y redimensionamiento de archivos de video de la manera más apropiada para los dispositivos móviles. El proceso de optimización es neutral al contenido en sí y al sitio web que lo proporciona. Aunque Verizon Wireless realiza un gran esfuerzo para evitar cambios en archivos de texto, imágenes y videos durante el proceso de optimización, y aunque es probable que cualquier cambio en el archivo sea imperceptible, el proceso de optimización podría tener un impacto mínimo en la apariencia del archivo, tal como se muestra en el dispositivo del cliente. Esta práctica no hace ninguna distinción según el contenido del video o el sitio web de origen. Para lograr esta optimización, Verizon limita la velocidad de transmisión de tales descargas o streaming de video en nuestras redes 5G y 4G LTE (que puede estar por debajo de las velocidades de descarga típicas de 9-56 Mbps de 5G y 4G LTE). En ciertos planes, podemos dar prioridad a tus datos 5G y 4G LTE después de otro tráfico. Si la torre de telefonía celular a la que estás conectado comienza a experimentar una alta demanda durante tu sesión, tus velocidades de datos 5G y 4G LTE pueden ser más lentas que otro tráfico. Una vez que disminuya la demanda en el sitio, o si te conectas a un sitio diferente que no experimente una alta demanda, tu velocidad volverá a la normalidad. Cualquiera de estas prácticas de administración de la red se divulgará en las descripciones de los planes afectados. Para información más detallada sobre estas técnicas, visita espanol.verizon.com/about/our-company/open-internet.

Verifica los términos del plan que seleccionaste para determinar si el uso de tu smartphone como hotspot móvil (Wi-Fi o conexión) está incluido como parte de tu servicio, requiere un cargo adicional o no está disponible con tu plan.

La cantidad de datos transferidos varía según la aplicación. Si descargas un archivo de audio o video, puede descargarse en secciones o por completo; se aplicarán cargos por datos a la parte descargada, independientemente de si escuchas o ves toda esa parte. Puedes tener acceso y controlar tu propio uso de datos durante un período de facturación en particular, incluso durante el período de devolución, a través de My Verizon en línea o comunicándote con Servicio al Cliente.

• Servicios de Datos: usos permitidos

Puedes usar nuestros Servicios de datos para acceder a

Internet y para usos tales como: (i) navegar por Internet; (ii) correo electrónico; (iii) acceso a intranet (incluyendo intranets, correo electrónico y aplicaciones de productividad individuales corporativos que facilite tu compañía); (iv) cargar, descargar y hacer streaming de audio, video y juegos (incluyendo simulcasting); (v) usar hotspot móvil/conexión hasta alcanzar la asignación que permita tu plan; y (vi) usar protocolo de voz por Internet (VoIP).

• Servicios de datos: usos prohibidos

No deberás usar nuestros Servicios de Datos con fines ilegales o con fines que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de terceros, o que de alguna manera interfiera con el servicio de otros usuarios; que infrinja sanciones comerciales y económicas y prohibiciones promulgadas por los departamentos de Comercio, del Tesoro o cualquier otra agencia gubernamental de EE. UU., que interfiera con la habilidad de la red para distribuir eficazmente su capacidad entre los usuarios. Ejemplos de usos prohibidos incluyen: (i) dispositivos de servidor o aplicaciones de computadora anfitriona transmitidos a varios servidores o destinatarios de forma que pudieran activar "bots" o rutinas similares (según se establece en más detalle en la sección (ii) a continuación) o que de alguna forma degrade la capacidad o funcionalidad de la red; (ii) "auto-responders", "cancel-bots", o rutinas automatizadas o manuales similares que generen una cantidad de tráfico en la red capaz de interrumpir a grupos de usuarios en la red o el uso de correo electrónico de otros usuarios; (iii) generar correo basura (spam) o correo electrónico comercial o masivo no solicitado (o actividades que faciliten la propagación de dichos correos electrónicos); (iv) cualquier actividad que afecte negativamente la capacidad de otros usuarios o sistemas para usar los servicios de Verizon Wireless o los recursos basados en internet de otros, entre ellas la generación o propagación de virus, malware o ataques de "negación de servicio"; (v) acceder o intentar acceder sin autorización a la información, cuentas o dispositivos de otros, o penetrar o intentar penetrar la red o sistemas de Verizon Wireless o de otra entidad; o (vi) ejecutar software u otros dispositivos que mantengan conexiones de internet continuamente activas cuando la conexión de una computadora debiera estar de otro modo inactiva, o funciones para "mantener actividad", a menos que se adhieran a los requisitos de Verizon Wireless para tal uso, los cuales pueden ser modificados de vez en cuando; (vii) usar tu smartphone o tu hotspot móvil para proporcionar conectividad a internet con el propósito principal de la minería de criptomonedas o de agregar, asegurar o verificar transacciones a una cadena de bloques o a cualquier criptomoneda basada en una cadena de bloques, o (viii) cualquier uso de los datos del smartphone destinados a emplearse exclusivamente en el smartphone para facilitar directa o indirectamente la conectividad a otros dispositivos, que incluyen sin limitarse, routers, Jetpacks, módems, televisores inteligentes, computadoras, tablets o servidores. Siempre y cuando la provisión de conectividad a otros dispositivos a través de hotspot móvil/conexiones esté permitido, lo que se limita a la cantidad de datos asignada a tu plan. Nosotros podemos investigar y podemos pedirte que nos des una explicación, para determinar si dicho uso contraviene los Términos y Condiciones del servicio, el Acuerdo con el Cliente u otros términos y condiciones aplicables.

Además, nos reservamos el derecho a tomar medidas para proteger nuestra red y a los demás usuarios contra daños, capacidad afectada o disminución del rendimiento. Estas medidas podrían afectar tu servicio, y nos reservamos el derecho a negar, modificar (lo que incluye reducir las velocidades por uso excesivo) o cancelar el servicio, con o sin previo aviso, a cualquier persona que sospechemos que esté usando los planes de datos o funciones de forma que afecte negativamente nuestra red.

Podemos monitorear si tú u otros suscriptores cumplen estos términos y condiciones, pero no monitorearemos el

contenido de tus comunicaciones, a menos que se nos permita expresamente o que la ley lo exija. (Visita espanol.verizon.com/privacy).

• Minutos ilimitados a cualquier hora
Los minutos ilimitados a cualquier hora son para diálogos en vivo ininterrumpidos y de marcado directo entre dos individuos. Se prohíben difusiones, líneas de chat o entre partes, llamadas de automarcado, telemarketing y servicios similares.

• Mensajería ilimitada

Se aplica al enviar y recibir (i) mensajes de texto, fotos y videos con clientes de Verizon Wireless y que no sean de Verizon Wireless en Estados Unidos; (ii) mensajes de texto, foto y video enviados por correo electrónico; (iii) mensajes instantáneos; y (iv) mensajes de texto, foto y video enviados o recibidos de otros países mientras estás en Estados Unidos. No se incluyen programas de mensajería premium.

Planes de solo datos: La mensajería de texto está disponible a tarifas estándares. Para algunos dispositivos de tarjeta para PC, tarjeta ExpressCard, módem USB, hotspot móvil y notebooks/netbooks con Banda Ancha Móvil integrada y tablets, si no usas VZAccess Manager (o un administrador de conexión capacitado para SMS), se te facturará por los mensajes de texto que te envíen, pero no los podrás recibir. Al usar algunos hotspots móviles, deberás estar conectado por medio del cable USB suministrado para recibir mensajes de texto; si estás conectado por medio de Wi-Fi usando uno de estos dispositivos, se te facturará por los mensajes de texto que te envíen, pero no los recibirás. El bloqueo de mensajería está disponible a solicitud.

Términos y condiciones para los servicios opcionales

• Programas de mensajería

Los programas de mensajería usan números únicos de cinco o seis dígitos, llamados "códigos cortos". Son proporcionados por terceros y nosotros no somos responsables por ningún contenido, información o servicios provistos por terceros a través de estos programas. Los programas y los requisitos para participar varían. Los códigos cortos, ya sean enviados o recibidos, podrían estar sujetos a cargos estándar por mensajería.

Si optas por no participar en cualquier momento, envía CANCELAR, TERMINAR, SALIR, DETENER o CANCELAR SUSCRIPCIÓN al código corto correspondiente. Para más información, como los detalles de contacto del patrocinador, quien es un tercero, envía AYUDA al código corto. Algunos programas podrían estar sujetos a términos y condiciones adicionales.

No se aplicarán créditos o cantidades prorrateadas.

• Compartir nombre de ID

Algunos servicios de Verizon Wireless les permiten a los clientes decidir cómo aparecerán sus nombres, números de teléfono móvil y otra información personal ("Nombre de ID") para la persona que recibe la llamada. Verizon Wireless no hace una revisión previa de la información de Nombre de ID que envías cuando usas estos servicios. Para usar estos servicios, debes declarar y garantizarle a Verizon Wireless que la información que proporcionas es correcta, sin la intención de ofender, ni suplantar a nadie, ni brindar información incorrecta o engañar a otros, y que no infringe ni viola los derechos de otros o la ley, ni las normas o regulaciones con respecto a la privacidad, a la propiedad intelectual o de cualquier otra manera.

Los clientes también pueden descargar aplicaciones de software de proveedores externos no afiliados que manipulan o "falsifican" el Nombre de ID que le aparece a la persona que recibe la llamada. Verizon Wireless no hace una revisión previa de las aplicaciones de terceros que podrías descargar. No obstante, deberías revisar los términos y condiciones aplicables a terceros, antes de suscribirte a dichos servicios o hacer uso de estos.

Verizon Wireless tiene el derecho, a su entera discreción, de

negarse a aprobar o eliminar cualquier información de Nombre de ID y de investigar las denuncias sobre mal uso, abuso u otras infracciones. Como consecuencia de dichas infracciones, tu servicio podría ser limitado, suspendido o cancelado por causa justificada. Proporcionar información engañosa o incorrecta a Verizon Wireless o a un tercero, o hacer mal uso de tu dispositivo móvil con la intención de cometer fraude, dañar u obtener de forma indebida cualquier cosa de valor, también podría conllevar sanciones civiles y penales.

• Push to Talk Plus

Push to Talk Plus (PTT+) te permite suministrar mensajes de voz y multimedia para ayudar a mantener conectados a tus empleados dondequiera que estén. PTT+ te permite hablar con una persona o con todo un grupo. PTT+ proporciona comunicación en las redes 4G LTE y 5G de Verizon o a través de Wi-Fi. PTT+ también ofrece a los usuarios la capacidad añadida de compartir textos, alertas, fotos, videos, datos de ubicación, mensajes de voz y documentos de manera simple y fácil. Para usar PTT+ necesitarás una suscripción a los servicios PTT+ de Verizon y un smartphone, un teléfono básico o una tablet compatible con PTT+ de Verizon. Uso general: Para llamar, toca el contacto deseado para iniciar la llamada de PTT. Suelta el botón de PTT para que la otra persona pueda hablar y toca el botón de terminar para colgar. Si el icono de llamada PTT se pone de color gris claro o si oyes un tono de error al pulsar el botón de llamada, significa que otra persona está hablando. Espera a que la persona suelte el botón de control; oírás un tono cuando otra persona pueda hablar. Para hacer una llamada de grupo, toca el grupo al que quieres llamar en la pantalla de grupos. Pulsa en el icono PTT+ sin soltarlo. Todos los miembros recibirán la llamada.

• Verizon Roadside Assistance

La Asistencia vehicular de Verizon está disponible para vehículos livianos para pasajeros registrados legalmente (por ejemplo, sedanes, cupés, motocicletas, convertibles, autos SUV, camionetas livianas, etc.). La cobertura no incluye el servicio para ningún tipo de vehículo usado con fines comerciales o con matrículas de concesionario. Por cada una de las líneas inscritas, solo puedes hacer cuatro llamadas al año para recibir el servicio de Asistencia vehicular de Verizon.

Los servicios de la Asistencia vehicular de Verizon son proporcionados por Signature Motor Club, Inc. (en California, Signature Motor Club of California, Inc.), subsidiarias de Allstate Enterprises, LLC, una compañía independiente contratada para dar auxilio vial a clientes de Verizon Wireless. Podrás recibir el servicio de Asistencia vehicular de Verizon dos días después de agregar la función.

• Larga distancia internacional

Para hacer llamadas internacionales a la mayoría de los países, necesitas Elegibilidad internacional, pero podrás hacer llamadas a algunos destinos de Norteamérica sin ella. Se podrían aplicar recargos adicionales al llamar a ciertos países; visita espanol.verizon.com/global para más información.

• Descuentos en planes y servicios adicionales

Puedes recibir un descuento en tu acceso mensual según tu lugar de trabajo o a través de una organización con la cual estés afiliado. A menos que se indique lo contrario, los planes que incluyen un cargo por acceso mensual o cargo por acceso mensual de la cuenta de \$34.99 o más y servicios adicionales de datos de \$24.99 o más son elegibles para descuentos cuando se agregan a dichos planes, a excepción de los descuentos para militares y veteranos. Los cargos por acceso al nivel de las líneas y los planes de solo datos no califican para descuentos. Para más información sobre los descuentos para los que podrías ser elegible, habla con un representante de ventas de Verizon Wireless o con el administrador de telecomunicaciones de tu organización. Para más información acerca de nuestros

programas de negocios, consulta con un especialista de negocios de Verizon Wireless o llama al 1-800-VZW-4BIZ.

Administrador de la cuenta

Acceso compartido a tu cuenta

Al agregar un administrador de la cuenta, le das acceso a otra persona a la información de tu cuenta y lo autorizas a administrar tu cuenta. Los administradores de la cuenta pueden realizar todas las transacciones, excepto:

- Cambiar la contraseña de la cuenta
- Añadir o cambiar el administrador de la cuenta

Seguridad y asistencia móviles

Información importante sobre emisiones de radiofrecuencia y la conducción responsable

Puedes encontrar información importante y útil sobre emisiones de radiofrecuencia y sobre cómo conducir responsablemente en nuestras tiendas, en el folleto de Información Importante para el Consumidor que viene en la caja de tu equipo y en nuestro sitio web. Visita espanol.verizon.com y haz clic en los enlaces que se encuentran en la parte inferior de la página de inicio.

Información sobre la ubicación

Tu dispositivo móvil puede determinar su (y tu) ubicación geográfica física (“Servicios basados en localización” o LBS) y puede relacionar la ubicación física de tu dispositivo con otros datos. Tienes la posibilidad de activar o desactivar el acceso a tales servicios. Al permitir la configuración de la ubicación en tu dispositivo, estás permitiendo a las aplicaciones en tu dispositivo usar LBS a través de software, widgets o componentes periféricos que decidas descargar, agregar o adjuntar a tu dispositivo móvil o por acceso a internet, capacidades de mensajería u otros medios y estás autorizando a Verizon Wireless a recopilar, usar y divulgar la información sobre tu ubicación, según corresponda, para ofrecerte todos los servicios de ubicación que habilites. Para limitar un posible acceso no autorizado a la información de tu ubicación, Verizon Wireless ofrece varios mecanismos y configuraciones para manejar el acceso a los datos de ubicación. Debes verificar la configuración de cada app para determinar si deseas activar LBS para dicha aplicación.

Reglas y regulaciones de la FCC

La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) requiere que los teléfonos móviles sean operados de acuerdo con las reglas y regulaciones de la FCC y bajo la supervisión del licenciario.

Aviso de la FCC con respecto a la transmisión de alertas móviles de emergencia (Sistema Comercial de Alerta Móvil)

Verizon Wireless ha optado por ofrecer alertas móviles de emergencia en ciertas zonas de su área de servicio en dispositivos habilitados para recibirlos, como se define en los Términos y Condiciones de tu acuerdo de servicio. Las alertas móviles de emergencia no tienen ningún cargo adicional. Es posible que las alertas móviles de emergencia no estén disponibles en todos los dispositivos o en toda el área de servicio o en caso de que el suscriptor esté fuera del área de servicio de Verizon Wireless. Para detalles sobre la disponibilidad de este servicio y los dispositivos habilitados para recibir alertas móviles de emergencia, comunícate con un representante de ventas o visita espanol.verizon.com/support/wireless-emergency-alerts-faqs.

Depósito de garantía

Es posible que se te haya pedido un depósito de garantía cuando activaste tu servicio móvil. Tendrás derecho a que se te devuelva el depósito de garantía al término de un año de servicio ininterrumpido o al cancelarse tu servicio. Tu depósito se te devolverá automáticamente después de un año, incluido el interés, siempre que hayas mantenido tu cuenta sin saldos vencidos (esto significa haber pagado puntualmente tu factura durante un año). Este reembolso puede tomar hasta tres ciclos de facturación para ser procesado. Si te desconectas el servicio en cualquier momento durante el primer año por falta de pago, perderás el derecho a todo interés devengado durante ese periodo. Si

cancelas tu servicio, pero no has pagado tu última factura, el depósito se aplicará a tu cuenta y recibirás los fondos restantes. Si tu servicio se cancela después del periodo inicial de 30 días para cambios y devoluciones, pero antes del final de tu plazo mínimo, tu depósito se aplicará para cubrir el cargo por cancelación prematura, además de cualquier saldo pendiente antes de que sea procesado el cheque.

Dispositivos no comprados en Verizon Wireless

Puedes activar cualquier dispositivo 4G LTE que Verizon Wireless haya certificado como compatible con nuestra red 4G LTE, incluidos los dispositivos que no fueron comprados directamente en Verizon Wireless. Si no compraste tu dispositivo en Verizon Wireless, ten en cuenta que la certificación de un dispositivo para ser usado con la red de Verizon Wireless no significa que Verizon Wireless haya hecho alguna determinación en cuanto al funcionamiento, la calidad de las llamadas u otra funcionalidad proporcionada por el dispositivo. El proveedor del dispositivo es el único responsable por las declaraciones en cuanto al funcionamiento, funcionalidad, precios y acuerdos de servicio del producto. Verizon Wireless no garantiza de ningún modo que el dispositivo certificado (a) funcionará o funciona sin errores en la red (incluida la red de cualquier otra compañía a la que se acceda con roaming o de otra forma) o con productos y servicios disponibles de la marca de Verizon Wireless; (b) funcionará sin la necesidad de actualizar o modificar periódicamente el dispositivo certificado; (c) funcionará indefinidamente en la red; (d) no estará sujeto a alteraciones o interrupciones en el servicio por regulación gubernamental, capacidad del sistema, limitaciones de cobertura, interferencia de la señal de radio o de otras anomalías; o (e) no será afectado desfavorablemente por las modificaciones relacionadas con la red, actualizaciones o actividad similar. Además, deberás comunicarte con el proveedor que te vendió el dispositivo, si tienes preguntas sobre su funcionamiento y servicios. Es posible que los representantes de Verizon Wireless no puedan diagnosticar los problemas de funcionamiento en dispositivos que no fueron comprados en Verizon Wireless.

Puedes probar nuestro servicio por 30 días

Podrás cancelar tu servicio por cualquier motivo dentro de los 30 días posteriores a su activación. Si compraste un dispositivo móvil a precio promocional en el momento de la activación, deberás devolver ese dispositivo móvil para evitar que se aplique un cargo por cancelación prematura de \$175, o de \$350 si compraste un dispositivo avanzado. Serás responsable del pago de todos los cargos por uso, cargos por acceso prorrateados, impuestos, recargos u otros cargos correspondientes acumulados en tu cuenta hasta la fecha de cancelación. Si pagaste un depósito de garantía, puede que necesitemos entre 30 y 60 días para procesar la devolución del depósito de garantía. Los cargos por cualquier servicio que hayas usado en la cuenta antes de la fecha de cancelación del servicio se podrán cobrar usando tu depósito de garantía.

Si cancelas tu servicio después del periodo de 30 días, pero antes del vencimiento de tu plazo mínimo, serás responsable de pagar todos los cargos mencionados anteriormente, incluido el cargo por cancelación prematura.

Solo clientes de Connecticut

Si tienes preguntas sobre tu factura o dudas acerca de tu servicio, llama a Servicio al Cliente al 1-800-922-0204 o marca *611 desde tu teléfono móvil.

Si no podemos resolver tu problema, comunícate con el Departamento de Control de Servicios Públicos (DPUC, por sus siglas en inglés):

Por Internet: www.ct.gov/PURA
Por teléfono: 1.860.927.1553
Por correo: Connecticut PURA
10 Franklin Square
New Britain, CT 06051

¿Tienes problemas con tu dispositivo durante el período de garantía del fabricante?

Si tienes problemas con tu dispositivo móvil, comunícate con Verizon Wireless llamando gratis al 1.866.406.5154 desde un teléfono diferente. Haremos un diagnóstico de la situación al momento de tu llamada. Si no podemos resolver el problema y este es producto de un defecto de fábrica dentro del periodo de garantía proporcionado por el fabricante en el empaque del dispositivo cuando se compró originalmente en Verizon Wireless o en un centro de venta autorizado, te enviaremos un dispositivo de reemplazo certificado como nuevo (una unidad igual o de calidad similar) a tu hogar. Para tablets, te enviaremos el reemplazo después de que devuelvas la tablet en la caja de envío que nosotros te enviemos. Los dispositivos de reemplazos certificados como nuevos tendrán el periodo de garantía restante del dispositivo móvil original o 90 días, lo que sea mayor. Una vez que recibas tu dispositivo de reemplazo, deberás devolver el dispositivo defectuoso en un plazo de 5 días. Si no devuelves el dispositivo defectuoso o si devuelves uno que ha estado sujeto a negligencia, mal uso, daño por líquidos, alteraciones de software o desgaste irrazonable, se te cobrará un monto que puede llegar a ser el precio total de venta del dispositivo de reemplazo, el cual puede exceder los \$500. Si tu dispositivo ha sufrido daños que no están cubiertos por la garantía de fábrica, devuelve tu dispositivo de reemplazo en la caja en la que vino para evitar que se te cobre el precio de este. Si tienes protección de dispositivo, contacta a tu proveedor para ver las opciones de reemplazo para dispositivos dañados. Estas políticas no limitan ni reemplazan ninguna garantía existente de fábrica.

Facturación para servicios de terceros / advertencia para padres de familia y titulares de cuenta:

Muchos servicios y aplicaciones están disponibles a través de dispositivos móviles, incluyendo la compra de juegos, películas, música y otro contenido. Algunos de estos servicios son provistos por Verizon Wireless. Otros son provistos por terceros que pueden ofrecerte la opción de cobrarte en tu factura de Verizon Wireless o a través de otros métodos de pago. SI PREFIERES QUE TE FACTUREN LOS SERVICIOS DE TERCEROS EN TU CUENTA, CUALQUIER CARGO INCURRIDO POR DICHO SERVICIOS APARECERÁ EN TU FACTURA DE VERIZON WIRELESS EN LA SECCIÓN DE USO Y COMPRAS BAJO “COMPRAS DE OTROS PROVEEDORES”. TEN CUIDADO AL PERMITIRLE A OTRA PERSONA, INCLUSO A UN NIÑO, USAR TU TELÉFONO MÓVIL O UN DISPOSITIVO DE TU CUENTA. Estás obligado a pagar todos los cargos en los que incurras tú, cualquier otra persona que haya usado tu teléfono móvil o cualquier dispositivo de tu cuenta. VERIZON WIRELESS OFRECE DE MANERA GRATUITA EL BLOQUEO DE TODOS LOS SERVICIOS DE FACTURACIÓN DE TERCEROS EN ESPANOL.VERIZON.COM/MY-VERIZON.

Los planes, las áreas de cobertura con tarifas, las tarifas, las estipulaciones del acuerdo, las prácticas comerciales, los procedimientos y las políticas de Verizon Wireless están sujetos a cambios, tal como se especifica en el Acuerdo con el Cliente.

© 2025 Verizon