

## ACUERDO CON EL CLIENTE DE VERIZON

**Gracias por elegir Verizon. En este Acuerdo con el Cliente ("Acuerdo"), encontrarás información importante, así como los términos y condiciones sobre tus servicios de Verizon. LEE ESTOS TÉRMINOS DEL ACUERDO CUIDADOSAMENTE YA QUE CONTIENEN INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES, ASÍ COMO LOS NUESTROS. SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, NO USES LOS SERVICIOS Y CONTÁCTANOS DE INMEDIATO AL 1-800-VERIZON PARA CESARLOS.**

Este Acuerdo establece los términos y condiciones conforme a los cuales tú, el Suscriptor ("tú", "tu(s)" o "Suscriptor"), aceptas usar Fios Internet o Fios TV o Fios Home Phone (los "Servicios", incluyendo equipos, contenido y aplicaciones de software de la marca Verizon y de terceros) y conforme a los cuales las Filiales de Verizon ("Verizon", "nos" o "nosotros"), identificadas en el Anexo A, aceptan suministrarte los Servicios.

### ACUERDO DE AVISO DE ARBITRAJE

**ESTE ACUERDO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE VINCULANTE Y UNA RENUNCIA A DEMANDAS COLECTIVAS. REQUIERE QUE LAS DISPUTAS SE RESUELVAN POR ARBITRAJE EN LUGAR DE DEMANDAS COLECTIVAS O JUICIOS CON JURADO (EXCEPTO POR LOS ASUNTOS QUE PUDIERAN LLEVARSE AL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA). POR FAVOR, CONSULTA LA SECCIÓN 16 PARA MÁS INFORMACIÓN.**

#### 1. ACEPTACIÓN DEL ACUERDO.

1.1 Los términos y condiciones de los Servicios son parte de este Acuerdo. Al aceptar este Acuerdo, tú o cualquiera que acceda a los Servicios están sujetos a estos términos y condiciones. Tu aceptación de este Acuerdo comienza cuando: (a) aceptas este Acuerdo, ya sea de manera digital o verbal, durante la realización de tu pedido; o (b) comienzas a usar los Servicios. Este Acuerdo terminará cuando tú o nosotros demos por terminado este Acuerdo, tal como se permite en la Sección 10 más adelante.

1.2 Este Acuerdo incluye elementos específicos de los Servicios o de los planes de Oferta de Servicios a Plazo, incluyendo los precios, duración, cualquier cargo por cancelación prematura (ETF, por sus siglas en inglés) y precios de los equipos, todo como se describe en la información que se puso a tu disposición al realizar y confirmar tu pedido o al activar tus Servicios. Este Acuerdo también incluye nuestra Política de Privacidad (<https://espanol.verizon.com/about/privacy>) que se aplica a los Servicios y a otras políticas y materiales mencionados específicamente en este Acuerdo, todos los cuales están incorporados en este Acuerdo como referencia. Por favor, conserva una copia de este Acuerdo para tus registros.

**2. DEFINICIONES.** Si no se define un término en este Acuerdo, aceptas que se interpretará de acuerdo con el uso habitual en la industria de las telecomunicaciones. Las palabras "deberá" y "será" son obligatorias y la palabra "debería" expresa expectativa, pero no es obligatoria, y la palabra "podría" es permisiva. Además, se deberán aplicar las siguientes definiciones:

2.1 **Cargos.** Los Cargos pueden incluir, entre otros, tarifas por Servicios, Equipos, Cargos por transacciones, impuestos y otros aranceles gubernamentales, así como cargos como cargos por franquicias de video, costos relacionados con franquicias de video, cargos por redes deportivas

regionales, cargos por transmisión, cargos por activación e instalación de cuentas, recargos, tarifas de reactivación, tarifas por configuración e instalación personalizada, cargos por pagos atrasados de saldos vencidos, cargos por asistencia del agente para realizar arreglos de pagos a través de un representante del centro de llamadas de Verizon, tarifas por cobranza, tarifas por pagos devueltos, cargos por cancelación prematura, cargos por equipos no devueltos y otros cargos no recurrentes. Ciertos Cargos, como impuestos y otra tarifas gubernamentales, cargos por franquicias, tarifas por canales Públicos, Educativos y Gubernamentales (PEG, por sus siglas en inglés), costos relacionados con franquicias de video, por cadenas deportivas regionales y por transmisión, pueden cambiar una o más veces durante el plazo de tu plan de Servicios. Los Cargos también pueden incluir tarifas, impuestos y costos relacionados de servicios de terceros, a los cuales te suscribiste y los cuales acordaste incluir en tu factura de Verizon.

2.2 Contenido. Contenido suministrado por Verizon por medio de sus licenciadores o proveedores externos, las entidades de Canales de Acceso educativo o Gubernamental o entidades de Acceso alquilado y accesibles a través de los Servicios, incluyendo, entre otros, imágenes, fotografías, animaciones, videos, audios, música y texto en cualquier formato. Esto incluye programación de streaming de videos de transmisión libre (OTT, por sus siglas en inglés), videojuegos y otros Servicios de streaming en línea de terceros proveedores que podrían ofrecerse con los Servicios de Fios TV y Fios Internet. El Contenido también incluye servicios On Demand y Pay-Per-View gratuitos, comprados o rentados, por los que podemos cobrar una tarifa adicional.

2.3 Cargo por cancelación prematura (ETF, por sus siglas en inglés). Una tarifa que Verizon puede cobrarte si cancelas tu(s) Servicio(s) bajo un plan de servicios con el compromiso de un plazo mínimo, de conformidad con la Sección 10.

2.4 Equipo. El Equipo incluye adaptadores digitales suministrados por Verizon; receptores digitales de televisión, grabadores de video digitales, servidores multimedia de video, receptores de IP del cliente; dispositivos periféricos; routers; extensores; o terminales de redes ópticas. El Equipo incluye un router o extensor que puedes comprarle a Verizon o a un tercero. El Equipo no incluye Otros dispositivos que agregues para su uso con los Servicios o Equipos retirados. El Equipo proporcionado por Verizon para su uso con los Servicios puede ser nuevo o reacondicionado.

2.5 Contenido de Fios TV. Contenido proporcionado y que está incorporado como parte de los Servicios, incluyendo, entre otros, imágenes, fotografías, animaciones, videos, servicios de información, audio, música y texto, independientemente de la manera o el formato en que se ofrezca dicho contenido. El Contenido de Fios TV incluye contenido proporcionado por Verizon o licenciadores o proveedores terceros y suministrado mediante la red gestionada de videos de Fios.

2.6 Fuerza mayor. Los eventos de fuerza mayor son eventos que van más allá del control de Verizon, incluyendo, entre otros: casos fortuitos, incendios, inundaciones, disturbios, eventos climatológicos extremos, explosiones u otras catástrofes, epidemias o pandemias; cualquier ley, orden, regulación, resolución, acción o solicitud del gobierno de los Estados Unidos o de cualquier otro gobierno, incluyendo gobiernos estatales o locales que tengan o declaren jurisdicción sobre Verizon, o de algún departamento, agencia, comisión, oficina, corporación u otro instrumento de uno o más de estos gobiernos federales, estatales o locales o de cualquier autoridad militar; prioridad de Servicios existentes en cumplimiento con emergencias nacionales, actos de terrorismo, insurrecciones, disturbios, guerras, falta de disponibilidad de derecho de paso, cadena de distribución y escasez de materiales o

falta de disponibilidad, huelgas, bloqueos o interrupciones de trabajo. Los eventos de Fuerza mayor pueden ocurrir solo una vez o puede ser un evento que ocurra por un período continuo.

2.7 Red residencial. Equipo electrónico interconectado u Otros dispositivos, tales como routers, extensores de Wi-Fi, receptores digitales, dispositivos de Internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés) o receptores de streaming. El equipo interconectado u Otros dispositivos pueden estar conectados por medio de un cable Ethernet, cable coaxial o Wi-Fi, se pueden conectar a Internet y pueden transmitir o recibir datos entre ellos. Tu red residencial puede ser compatible con:

2.7.1 Red primaria. La Red primaria está diseñada para suministrar conectividad a internet y una Red de acceso local para tus dispositivos y archivos compartidos con una conexión por medio de un cable Ethernet, cable coaxial o Wi-Fi.

2.7.2 Red de invitados. La Red de invitados está diseñada para ofrecer conectividad a internet a tus invitados a través de Wi-Fi de 2.4 GHz, pero restringe el acceso a tu red primaria y a archivos compartidos. La red principal y la red de invitados están separadas por medio de firewalls.

2.7.3 Red para Internet de las cosas (IoT). La Red para IoT está diseñada para mejorar la experiencia de incorporar dispositivos de Internet de las cosas mediante Wi-Fi de 2.4 GHz y ofrece conectividad a internet y tienes acceso a otros dispositivos en la Red primaria.

2.7.4 Red autoorganizada. Las Redes autoorganizadas (SON, por sus siglas en inglés) mejoran significativamente el desempeño de Wi-Fi al identificar y reparar automáticamente los problemas de Wi-Fi. Los dispositivos conectados pueden moverse sin dificultades entre las señales de Wi-Fi de 2.4 GHz y 5 GHz y entre los puntos de acceso, si se agrega un extensor de Wi-Fi a tu Red residencial.

2.8 Servicio de Fios Internet. Servicio de Fios Internet o de Internet de alta velocidad (HSI, por sus siglas en inglés) (cualquiera de estos servicios al que te hayas suscrito).

2.9 Otros dispositivos. Dispositivos que puedes usar con los Servicios que no están clasificados como Equipo. A modo de ejemplo, incluye, entre otros, monitores, televisores, consolas de videojuegos, teclados, laptops, CPU, dispositivos de IoT, controles remotos, dispositivos móviles, equipos compatibles con dispositivos de videos de transmisión libre (OTT) o de streaming de videos (por ejemplo, receptores de Apple TV, dispositivos Roku, dispositivos de Verizon Stream TV o Amazon Firestick o FireCube), dispositivos de asistencia virtual, cables de suministro eléctrico y relacionados, y cables para conectividad.

2.10 Instalaciones. Ubicaciones físicas en las cuales están instalados y se suministran los Servicios, lo cual puede incluir puntos de acceso en el interior y el exterior.

2.11 Equipos retirados. Equipo que Verizon pudo haber suministrado originalmente, pero ya no podría estar sujeto a devolución o a Cargos por equipo no devuelto. Una lista de los dispositivos retirados y detalles adicionales está disponible en

<https://espanol.verizon.com/support/residential/internet/equipment/routers/other-equipment>.

Verizon puede modificar esta lista en cualquier momento.

2.12 Servicios. Servicios de Fios Internet, Servicios de Fios TV o Servicios de Fios Home Phone; incluyendo, entre otros, todo el Contenido, Equipo, aplicaciones de software de la marca Verizon y de terceros usados en el suministro de o interacción con los Servicios, guías multimedia o de programación, almacenamiento y la capacidad de grabar videos digitales, software, asistencia técnica y otras funciones,

productos y Servicios proporcionados como parte de e incluidos en nuestros Servicios de televisión e internet, incluyendo los servicios de Video On Demand y Pay-Per-View. Los Servicios no incluyen servicios de telefonía de voz regulados o con líneas de cobre, no incluyen servicios de streaming de videos u OTT que no sean de la marca Verizon y no incluye servicios de dispositivos inteligentes de terceros. Si te suscribes a los Servicios, podemos poner a tu disposición Servicios Adicionales proporcionados por Verizon o por terceros, tal como se describe en los Anexos C y E.

2.13 Software o Software de acceso. Verizon puede ofrecer un software para ejecutar o acceder a los Servicios o socio o aplicaciones de Verizon relacionadas con los Servicios, los cuales pueden ser propiedad de Verizon o de licenciadores, proveedores o distribuidores terceros. Puede haber un cargo adicional por software que permita ciertas funciones.

2.14 Oferta(s) de Servicios a Plazo. Una combinación o “paquete” de Servicios de Verizon Fios con uno o más Servicios elegibles de video, voz o internet, lo cual puede incluir un compromiso por un plazo de tiempo mínimo. Las Ofertas de Servicios a Plazo no incluyen planes de protección de equipos ni otras suscripciones o servicios adicionales que pueden ser ofrecidos por proveedores o socios terceros de Verizon.

2.15 Cargos de terceros. Cargos separados y aparte de los Cargos por Servicios de Verizon. Estos pueden incluir cargos a consecuencia del acceso a servicios basados en Internet o de la compra de productos, servicios o suscripciones a través de las opciones interactivas disponibles a través de los Servicios. Los cargos de terceros pueden incluir tarifas de suscripción, tarifas únicas, cargos mensuales recurrentes y cargos o tarifas por internet o servicios adicionales de un proveedor de servicios móviles o de internet (el cual puede ser un tercero o una filial de Verizon).

2.16 Cargos por transacciones. Son Cargos incurridos por opciones, tales como la compra de Equipos, Servicios de Video On Demand y Pay-Per-View.

2.17 Sitios web de Verizon. Sitios web ubicados en [espanol.verizon.com](https://espanol.verizon.com) y [myverizon.com](https://myverizon.com), conformados por varias páginas web, herramientas, información, software, contenido y funciones, operados por Verizon. (<https://espanol.verizon.com/about/terms-conditions/terms-of-use>)

### **3. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS A ESTE ACUERDO.**

3.1 Cambios al Acuerdo. La versión actual de los términos de este Acuerdo estará disponible en <https://espanol.verizon.com/terms>. Cada cierto tiempo, haremos modificaciones a este Acuerdo y de las políticas relacionadas con los Servicios, incluyendo modificaciones a las disposiciones que rigen la manera en la que Verizon y tú resuelven las disputas. Podemos notificarte sobre dichas modificaciones en un formato digital o impreso. Las revisiones de los términos y condiciones entrarán en vigencia en la fecha que se especifica en el aviso. Aceptas las modificaciones y acuerdas cumplirlas al continuar usando los Servicios. Te proporcionaremos una notificación por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de entrada en vigor de cualquier incremento en los precios mensuales de los Servicios o al plan de Oferta de Servicios a Plazo (excluyendo otros cargos que se detallan en la Sección 11).

3.2 Cambios en los Servicios de Fios Internet y Fios Home Phone. Te notificaremos dichas modificaciones con la publicación de las modificaciones en la página de Anuncios del Sitio web [<https://espanol.verizon.com/support/residential/announcements>] mediante un correo electrónico a la dirección de correo electrónico que proporcionaste para recibir comunicaciones nuestras (tu “Dirección de correo electrónico principal”) o mediante los otros métodos indicados en la Sección 14 de este

Acuerdo. Aceptas visitar la página de Anuncios de vez en cuando y verificar tu correo electrónico para consultar dichas modificaciones.

3.3 Cambios en los servicios Fios Video. Se realizarán notificaciones mediante el sistema de cable en el Centro de mensajes ubicado en la guía multimedia interactiva, en la página de Anuncios del Sitio web en <https://espanol.verizon.com/support/residential/announcements> o en tu factura. Aceptas examinar periódicamente la guía multimedia interactiva, el sitio web de Verizon o tu factura para consultar dichas modificaciones.

#### **4. CAMBIOS EN LOS SERVICIOS.**

4.1 Modificación. Sujeto a la legislación aplicable, nos reservamos el derecho a ofrecer, cambiar, reajustar, agregar, eliminar o de alguna otra manera modificar los Servicios en cualquier momento, con o sin notificación previa. Esto incluye cambiar, reajustar o de alguna otra manera modificar los paquetes de Ofertas de Servicios a Plazo, paquetes televisivos, las selecciones disponibles en dichos paquetes, el Equipo y cualquier Otro dispositivo y cualquier otra función, producto, software y servicio que ofrecemos.

4.2 Restricciones y limitaciones. Verizon o sus proveedores pueden, sin notificación ni obligación, restringir el uso de cualquier Servicio o limitar el tiempo de disponibilidad de los Servicios. Puede que no todos los Servicios estén disponibles en todas las áreas.

#### **5. USO DE LOS SERVICIOS Y SITIOS WEB DE VERIZON.**

5.1 Uso residencial. Los Servicios suministrados conforme a este Acuerdo son únicamente para uso personal y residencial del Suscriptor, y este no deberá usar los Servicios para fines comerciales. Verizon, a su absoluta discreción, tendrá derecho a determinar qué constituye el uso residencial y puede requerir que obtengas una cuenta comercial. Tu uso de los Servicios y el Equipo no deberá causar daños a nuestra red, no deberá usarse para cometer fraude ni deberá constituir un abuso de los Servicios o el Equipo y debe cumplir con nuestra Política de Uso Aceptable, la cual se describe en el Anexo B de este Acuerdo.

5.2 Responsabilidad para todos los usos. Eres responsable de todos los usos de los Servicios, ya sea de tu parte o por parte de alguien que use los Servicios con o sin tu permiso. Aceptas no usar los Servicios, directa o indirectamente, para ningún fin ilegal, incluyendo, entre otros, la violación de las leyes de derecho de autor.

5.3 Uso legal. Además, aceptas que tu uso de los Servicios es tu exclusiva responsabilidad, a tu propio riesgo y está sujeto a todas las leyes y regulaciones locales, estatales y federales aplicables. Nosotros, a nuestra absoluta discreción, o cualquier proveedor o socio, podemos demandarte a ti y a otras partes responsables conforme a las leyes federales, estatales y locales aplicables en caso de que se usen los Servicios para fines ilegales. Como se describe en mayor detalle en la Sección 13 más adelante, aceptas indemnizarnos en caso de cualquier violación de tu parte o de cualquier persona que use los Servicios en las Instalaciones u otra ubicación.

5.4 Administración del contenido. Comprendes y aceptas que no todo el Contenido es adecuado para todos los espectadores y que los usuarios de los Servicios podrían tener acceso a Contenido que puede ser explícito sexualmente, obsceno, ofensivo o de algún otro modo inapropiado o cuestionable, especialmente para niños menores de dieciocho (18) años. Además, comprendes y aceptas que es tu responsabilidad imponer cualquier restricción que determines apropiada para limitar el acceso a

material cuestionable y aceptas supervisar el uso de los Servicios. Recomendamos especialmente el uso de un software de filtro de contenido disponible comercialmente. Aceptas que no somos responsables ante ti ni ante ninguna otra persona por ver contenido o información proporcionada en o a la que se haya accedido, a través de los Servicios y que tú u otros pudieran considerar cuestionable por cualquier razón, y renuncias a cualquier demanda en nuestra contra por cualquier agravio o daño relacionado con dicho contenido o por ver el contenido. Además, comprendes y aceptas que no somos responsables de la información o materiales accesibles vía internet o a través del uso de los Servicios.

5.4.1 Herramientas y contenido de terceros. Verizon podría suministrar herramientas para que administres el acceso a cierto Contenido; sin embargo, las herramientas podrían no estar disponibles para controlar todo el contenido en las plataformas no reguladas o en todas las circunstancias. Verizon no controla y no es responsable del contenido de las plataformas de terceros.

5.5 Registro de Dispositivos autorizados y restricciones en el contenido en streaming.

5.5.1. Restricciones a los usuarios. Hay restricciones al número de Dispositivos autorizados registrados y al número de transmisiones simultáneas del contenido que se consume al mismo tiempo. Necesitarás descargar una aplicación compatible para acceder al Contenido. Para registrar y cancelar el registro de Dispositivos autorizados, necesitarás registrar Otro dispositivo a través de la aplicación proporcionada por Verizon. Verizon podría imponer restricciones en el número de veces que puedes cancelar el registro y volver a registrar Otro dispositivo autorizado dentro de un año calendario.

5.5.2 Limitaciones en transmisiones simultáneas. Verizon podría limitar el número de transmisiones simultáneas (incluyendo cualquier transmisión por televisión a través de un receptor digital de Fios TV) que están disponibles en la misma cuenta en cualquier momento. El número máximo de transmisiones simultáneas, el número de transmisiones adicionales que se pueden comprar y la disponibilidad simultánea del mismo contenido puede variar. El streaming y las descargas están disponibles solo en Estados Unidos y sus territorios.

5.6 Titularidad, licencias y restricciones de servicios de videojuego. Los Otros dispositivos, los servicios de videojuegos proporcionados por socios y todo el software incorporado en ellos están protegidos por derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos comerciales y otros derechos de propiedad intelectual o derechos de propiedad. Te podrían otorgar una licencia personal limitada, no comercial, no exclusiva, no asignable, no sublicenciable y revocable para acceder y usar Otros dispositivos y servicios de videojuegos proporcionados por socios para sus usos previstos durante el tiempo que estés recibiendo los Servicios. No puedes vender, revender, reproducir, distribuir, exhibir, interpretar, grabar, sublicenciar, prestar, arrendar o de algún otro modo transferir, alterar, modificar, fusionar, adaptar, copiar, traducir, publicar, exportar, crear trabajos derivados de, hacer cualquier uso comercial de, revertir la ingeniería, descompilar, intentar derivar el código de fuente, desarmar cualquier software integrado en, intentar desactivar o evitar cumplir con cualquier derecho digital de mecanismo de administración u otras medidas de protección de contenido, ni de otro modo usar ni explotar ninguna parte de los Otros dispositivos y servicios de videojuegos proporcionados por socios. Se reservan todos los derechos no otorgados expresamente aquí. Podríamos revocar esta licencia en cualquier momento sin notificación.

5.7 Uso en pantalla. Hacer capturas y grabaciones de pantalla podría no estar permitido ni podría estar disponible o podría estar bloqueado, dependiendo de la autorización de los propietarios respectivos. La funcionalidad para compartir a través de redes sociales, enviar mensajes de texto o

descargar Contenido podría estar bloqueada intencionalmente o podría no estar disponible como una función de servicio.

## 5.8 Accesibilidad.

5.8.1 Formatos alternativos de las facturas. Verizon proporcionará facturas en formatos multimedia alternativos previa solicitud al 1-800-974-6006, de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Información adicional sobre accesibilidad está disponible en <https://espanol.verizon.com/about/privacy/accessibility/overview>.

5.8.2 Visualización del contenido. Algunas escenas tienen un efecto centelleante que podría desencadenar convulsiones u otros síntomas para espectadores fotosensibles. Se recomienda la discreción del espectador.

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

6.1 Uso de software y modificaciones. Nos reservamos el derecho a actualizar, monitorear, mejorar, cambiar o discontinuar periódicamente el Software usado para dar soporte al Equipo o los Servicios, a través de medios remotos o de otro tipo, y hacer cambios relacionados a las configuraciones y software del Equipo o en aplicaciones de Verizon que se ejecutan en tus Otros dispositivos asociados. Aceptas permitir dichos cambios y el acceso al Equipo y tus Otros dispositivos asociados. Puedes usar el Software solo con relación a los Servicios y no con otros fines.

6.2 Acuerdo de licencia de usuario final. Ciertos Software podrían estar acompañados por un acuerdo de licencia de usuario final (EULA, por sus siglas en inglés) de nuestra parte o de un tercero. Tu uso del Software está regido por los términos de ese EULA y por este Acuerdo, donde corresponda. No podrás instalar o usar algún Software que esté acompañado por un EULA, a menos que aceptes primero los términos del EULA, incluyendo cualquier actualización de los términos de este. En la medida en que algún término de un determinado EULA esté en conflicto directo con los términos de este Acuerdo, se aplicarán los términos del EULA.

6.3 Licencia de Software. Para el Software proporcionado en relación con los Servicios pero que esté acompañado por un EULA, se te otorga, por medio del presente documento, una licencia revocable, no exclusiva y no transferible de nuestra parte o de licenciadores terceros para el uso del Software (y cualquier corrección, actualización y mejoras de este) con el único propósito de recibir nuestros Servicios y solo por el lapso en que recibas los Servicios de nosotros. Todos los Software otorgados en licencia a ti bajo el presente están protegidos por derechos de autor, patentes, marcas registradas, secretos comerciales y otros derechos de propiedad o propiedad intelectual. No puedes vender, revender, reproducir, distribuir, exhibir, interpretar, grabar, sublicenciar, prestar, arrendar o de algún otro modo transferir, alterar, modificar, fusionar, adaptar, copiar, traducir, publicar, exportar, crear trabajos derivados de, hacer cualquier uso comercial de, revertir la ingeniería, descompilar, intentar derivar el código de fuente, desarmar cualquier software integrado, intentar desactivar o evitar cumplir con cualquier derecho digital de mecanismo de administración u otras medidas de protección de contenido, ni de otro modo usar ni explotar ninguna parte del Software. Se reservan todos los derechos no otorgados expresamente aquí. Podríamos revocar esta licencia en cualquier momento sin notificación. Además, aceptas que el Software es información confidencial de Verizon o de licenciadores terceros y que no revelarás ni usarás el Software, excepto como se permite aquí expresamente.

6.4 Restricciones del Software. No puedes eliminar o alterar ninguna marca comercial, nombre de marca, derechos de autor ni otras notificaciones de propiedad, leyendas, símbolos o etiquetas que aparezcan en el Software o en sus copias. No se te otorga ningún título o derecho de propiedad sobre el Software. Reconoces que esta licencia no es una venta de la propiedad intelectual y que nuestros licenciadores terceros continúan teniendo todo el derecho, título e intereses; incluyendo, entre otros, todos los derechos de autor, patente, marca comercial, secretos comerciales o derechos morales del Software y la documentación relacionada, así como cualquier corrección, actualización y mejora que se le realice. El Software se puede usar solo en los Estados Unidos y cualquier exportación del Software está estrictamente prohibida.

6.5 Cese de la licencia. Tu licencia para usar el Software permanecerá vigente hasta que Verizon o sus licenciadores terceros la den por terminada o hasta que cesen los Servicios. Si se accede a alguna porción de los Servicios o Software después del cese, estás sujeto a este Acuerdo y a cualquiera de los términos y condiciones incorporados por referencia, puesto que podrían ser actualizados de vez en cuando.

6.6 Términos de terceros. Si te suscribes o de algún otro modo usas servicios de terceros ofrecidos por Verizon en relación con los Servicios, tu uso de dichos servicios podría estar sujeto a términos separados de los servicios, EULA o de privacidad de ese proveedor tercero. La violación de esos términos podría resultar en el cese de tus Servicios de Verizon. Dichos términos y condiciones hacen de Verizon (o todos los terceros) un beneficiario terciario previsto de los términos de servicio e incluyen disposiciones en los términos de servicio que indican, entre otras cosas y sin limitación, que: (a) el Cliente está obteniendo una licencia conforme a los derechos de autor de los Servicios; y (b) el uso de los Servicios por parte del Cliente debe ser conforme a las Reglas de uso. Los lineamientos, reglas o licencias de los proveedores de Contenido y licenciadores externos contienen términos y condiciones adicionales a los descritos en este Acuerdo. Cualquier derecho otorgado conforme a este Acuerdo y a cualesquiera términos y condiciones de terceros es intransferible y cesará luego de tu incumplimiento. Tras el cese, no podrás acceder a ningún Contenido ni Servicio. Verizon y cualquier tercero harán los esfuerzos razonables para administrar y hacer cumplir los términos y condiciones aquí mencionados.

6.7 Patentes. Ciertos Software o información técnica tienen licencias de terceros y podrían estar cubiertos por una o más Patentes de los Estados Unidos, estar a la espera de solicitudes de patente de Estados Unidos y a la espera de patentes contrapartes internacionales y europeas. Verizon se reserva todos los derechos de propiedad que no se otorguen expresamente en este Acuerdo.

## **7. USUARIO AUTORIZADO; INSTALACIONES.**

7.1 Autoridad legal. Reconoces que tienes dieciocho (18) años o más y que tienes autoridad legal para celebrar este Acuerdo.

7.2 Acceso a las instalaciones. Aceptas permitirnos a nosotros y a nuestros representantes el derecho, en momentos razonables, a entrar a la Instalaciones con el fin de instalar, hacer mantenimiento, prestar servicio, inspeccionar, actualizar o retirar los Servicios y cualquier Equipo. El ingreso está sujeto a la ley aplicable. Haremos esfuerzos razonables para adaptarnos a las políticas de acceso al edificio y del propietario o asociación de condominio, pero aceptas ser responsable de las violaciones de estas políticas en relación con el acceso a las Instalaciones.

7.3 Derecho al acceso. Reconoces y aceptas que eres un propietario, o el arrendatario legal de tus Instalaciones y, como tal, tienes el derecho a permitirnos entrar a nosotros y a nuestros representantes y hacer modificaciones en las Instalaciones en relación con la prestación de los Servicios.

## **8. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES.**

8.1. Aceptar este Acuerdo significa que también aceptas nuestra Política de Privacidad, disponible en <https://espanol.verizon.com/about/privacy/>, la cual podría actualizarse de vez en cuando y describe la información que recolectamos, cómo se puede usar y compartir esa información y las opciones que tienes acerca de ciertos usos de la información.

8.2 Cuando accedes a servicios de terceros y los usas, incluyendo servicios de terceros que Verizon pone a disposición como parte de o en relación con tus Servicios, estás sujeto a los términos de servicio y la política de privacidad emitidos por esos proveedores terceros al usar sus servicios. Los Términos de Servicio y las Políticas de Privacidad de Verizon se aplican cuando estás usando nuestros Servicios y Equipos.

## **9. EQUIPO: MANTENIMIENTO, PROPIEDAD Y DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO**

9.1 Uso de otros equipos y dispositivos. No garantizamos que los Servicios funcionarán correctamente ni que todas las funciones estarán disponibles, si accedes a los Servicios usando tu propio equipo, Equipo retirado u Otros dispositivos. No tenemos responsabilidad por la instalación, operación, soporte, mantenimiento o reparación de ningún Otro dispositivo, Equipo retirado, software o Servicios que elijas usar en relación con los Servicios.

9.2 Propiedad de Verizon. A menos que hayas comprado tu Equipo o hayamos designado el Equipo retirado, reconoces y aceptas que en todo momento la propiedad del Equipo nos pertenecerá y que este Acuerdo te permite usar el Equipo solo en relación con tu recepción y uso lícito de los Servicios. Eres responsable del Equipo que se pierda, se dañe por fuego, agua, robo o eventos de Fuerza mayor.

9.3 Equipo reacondicionado. Podemos, a nuestra elección, proporcionar Equipo nuevo o reacondicionado. Repararemos y haremos mantenimiento al Equipo que poseemos a nuestro costo, a menos que dicha reparación o mantenimiento sean necesarios debido al mal uso, abuso o daño intencional al Equipo, en cuyo caso serás responsable financieramente de la reparación o reemplazo del Equipo dañado. También aceptas que ese Equipo no recibirá servicios de nadie diferente a nuestros empleados, nuestros agentes o representantes designados. Además, aceptas no manipular ni de otro modo dañar el Equipo y que no copiarás, modificarás, invertirás la ingeniería ni la compilación de ningún Equipo ni Otro dispositivo o software ni firmware proporcionados por Verizon en relación con los Servicios.

9.4 Precio del Equipo. El Equipo puede tener un precio separado del precio de los Servicios o del plan de Ofertas de Servicios a Plazo y puede que no esté sujeto a la protección de precios aplicable a los Servicios o al plan de Ofertas de Servicios a Plazo en un acuerdo a plazo u oferta promocional.

9.5 Actualizaciones de Software. Verizon impulsará ocasionalmente actualizaciones de Software al Equipo; por ejemplo, los receptores digitales y routers.

9.6 Política de devolución del Equipo. Se le puede devolver el Equipo a Verizon, como se describe a continuación. Estas políticas no limitan ni reemplazan ninguna garantía existente de los fabricantes.

9.6.1 Nuestro compromiso de devolución. Puedes devolver cualquier Equipo u Otro dispositivo que nos hayas comprado por cualquier motivo en el plazo de treinta (30) días después de la compra.

9.6.2 Devolución después del cese de los servicios. Excepto como se establece a continuación, tras el cese de los Servicios, o si la ocupación o propiedad de tus Instalaciones cambian, eres responsable de devolvernos el Equipo en buen estado, sujeto solo al desgaste razonable por uso. Si el Equipo tiene pegada una etiqueta que incluye el siguiente mensaje (o similar) “PROPIEDAD DE VERIZON. NO RETIRAR DE LAS INSTALACIONES”, entonces no podrás retirar el Equipo y no se te cobrará un cargo por Equipo no devuelto, siempre y cuando el Equipo permanezca en el lugar en condiciones razonables.

9.6.3 Devolución de equipos defectuosos. Debes contactarnos en el transcurso del primer año a partir de la compra o activación del Equipo, lo que ocurra primero, para devolver cualquier equipo defectuoso. Si devuelves el equipo, podríamos reemplazarlo por un artículo nuevo o reacondicionado o podríamos reembolsar el pago por el equipo comprado.

9.6.3.1. La única obligación de Verizon contigo, conforme a su Política de Devolución <https://espanol.verizon.com/return-policy.pdf>, será el reemplazo o reparación del Equipo elegible, sujeto a los límites establecidos en esta sección y de otro modo más adelante. La devolución del equipo defectuoso o las solicitudes de reparación o reemplazo del Equipo no se aplicarán en las siguientes circunstancias:

9.6.3.1.1 El Equipo es enviado, o de algún modo es transportado fuera de los Estados Unidos.

9.6.3.1.2 El Equipo no está conectado a la red Fios, según corresponda, para que se pueda intentar hacer un diagnóstico remoto.

9.6.3.1.3 Con excepción del Equipo reacondicionado proporcionado directamente por Verizon, si no eres el propietario original del Equipo y este no ha sido pagado aún en su totalidad o ha denunciado por el propietario original o un propietario subsiguiente como robado a Verizon.

9.6.3.1.4 Tienes más de sesenta (60) días de mora en cualquiera de tus obligaciones de pago en relación con algún servicio de Verizon.

9.6.3.1.5 En caso de que alteres, repares o manipules el Equipo de manera inapropiada.

9.6.3.1.6 Hay algún daño u otras fallas del equipo porque no le hiciste el mantenimiento al Equipo de acuerdo con el manual del propietario; o almacenaste, ventilaste, conectaste, reconfiguraste o colocaste de manera inapropiada el Equipo. (El Equipo se debe colocar en un área que cumpla requerimientos de espacio, conexión eléctrica a tierra o ambientales publicados por el fabricante).

9.6.3.1.7 El Equipo fue maltratado, objeto de vandalismo, robado, se dañó debido a fuego, agua, viento, helada, falla eléctrica, suministro eléctrico inadecuado, condiciones atmosféricas inusuales, actos de guerra, casos fortuitos y otros eventos de Fuerza mayor.

9.6.3.1.8 Usas el Equipo de una manera inconsistente con su diseño, el manual del propietario, de haberlo, o la manera en la que el fabricante tenía la intención de que se usara el equipo.

9.6.3.1.9 Usas el Equipo para cualquier fin diferente a tu uso privado no comercial.

9.6.3.1.10 El Equipo tiene daños cosméticos como rayones, abolladuras, óxido o manchas, entre otros.

9.6.3.1.11 El Equipo se retiró conforme a la Sección 9.6.5.

9.6.3.1.12 El Equipo ejecuta algún software no proporcionado por Verizon o sus socios inmediatos, incluyendo, entre otros, programas de aplicación, programas de red, actualizaciones, formateo de cualquier tipo, bases de datos, archivos, controladores de dispositivos, código fuente, código objeto o datos de propiedad exclusiva, o cualquier soporte, configuración, instalación o reinstalación de cualquier software o datos.

9.6.4 Incumplimiento de la política de devolución. El no devolver el Equipo de nuestra propiedad en el plazo de treinta (30) días indicado por Verizon o el devolver el Equipo en condiciones de deterioro (sujeto solo a desgaste razonable por uso) resultará en la imposición de Cargos por Equipo no devuelto por cada pieza del Equipo no devuelto. Los Cargos por equipos no devuelto pueden ser sustanciales. La lista de Cargos por equipo no devuelto se encuentra en <https://espanol.verizon.com/support/residential/equipment-return>, la cual se actualiza ocasionalmente. Eres responsable de consultar la información actualizada en la página. También se te puede requerir que pagues ciertas tarifas relacionadas con el Equipo, como cargos por reposición o intercambio, tarifas por actualización, recargos e impuestos.

9.6.5 Equipos retirados. Con excepción de los receptores digitales y las Terminales de redes ópticas (ONT, por sus siglas en inglés), la propiedad del Equipo retirado recae sobre ti cuando Verizon designa el Equipo como Equipo retirado. Verizon podría limitar o no prestar asistencia por el Equipo retirado. Si continúas usando el Equipo después de que Verizon lo designe como Retirado, puede que no recibas las funciones de software del equipo y las actualizaciones de seguridad, lo que podría perjudicar la prestación de los servicios.

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

10.1 Cese con notificación. Tú o Verizon pueden dar por terminado los Servicios en cualquier momento y por cualquier razón al dar una notificación de acuerdo con las disposiciones de notificación descritas en este Acuerdo. A menos que la legislación vigente lo requiera de otro modo, el cese entrará en vigor el último día del ciclo de facturación de ese mes y tú serás responsable de todos los cargos generados hasta la fecha del cese. Los cargos por instalación o configuración pagados al inicio de los Servicios, de haberlos, no son reembolsables. En caso de que Verizon determine un fraude, abuso u otras violaciones de la ley o de este Acuerdo, podemos dar por terminados tus Servicios de inmediato y sin notificación.

10.2 Cese por violación. Si el cese es el resultado de una violación de tu parte a los términos de este Acuerdo, también serás responsable de pagar un Cargo por cancelación prematura. Podríamos, a nuestra absoluta discreción, rehusarnos a aceptar tu solicitud subsecuente de Servicios luego de un cese o suspensión de tu uso de los Servicios. Si los Servicios se cancelaron por alguna razón, podrías tener que pagar una tarifa de reconexión o un depósito adicional antes de reactivar los Servicios.

10.3 Cargo por cancelación prematura. A MENOS QUE SE DETERMINE LO CONTRARIO EN ESTE ACUERDO, SI ELEGISTE POR SUSCRIBIRTE A UN PLAN DE OFERTA DE SERVICIOS A PLAZO CON EL COMPROMISO DE UNA DURACIÓN MÍNIMA, VERIZON PODRÍA DETERMINAR UN CARGO POR CANCELACIÓN PREMATURA EN CASO DE QUE CANCELES TODOS O ALGÚN COMPONENTE DE LA OFERTA DE SERVICIOS A PLAZO O SI VERIZON CANCELA LOS SERVICIOS CONFORME A LA SECCIÓN 10.2. ACEPTAS

PAGARLE A VERIZON EL CARGO POR CANCELACIÓN PREMATURA ESTABLECIDO EN EL PLAN DE OFERTA DE SERVICIOS A PLAZO QUE HAYAS ELEGIDO.

## **11. PRECIO Y PAGO.**

Aceptas pagarnos en contraprestación de tu recibo o el uso de los Servicios, incluyendo cualquier servicio de Terceros que podrían estar incluidos como parte de un paquete de Ofertas de Servicios a Plazo o cargos por servicios de Terceros integrados en tu factura de Verizon y cualquier Equipo o Software.

11.1 Cargos por servicios. La facturación por Servicios comenzará automáticamente:

11.1.1 Tras la instalación o activación de los Servicios (i) si los Servicios son instalados por Verizon o (ii) en la Fecha de vencimiento indicada por Verizon (después de que se ha entregado el Equipo) si los Servicios los instalas tú mismo. La facturación continuará hasta que se den por terminados los Servicios de conformidad con la Sección 10 de este Acuerdo.

11.1.2 Ciertos productos y Servicios o descuentos sobre los productos y Servicios, incluyendo, entre otros, productos y Servicios combinados, podrían requerir que elijas una opción de facturación electrónica o un pago por una tarjeta de crédito específica u otra opción de pago o te podrían solicitar que vincules tus Servicios con otros servicios suministrados por Verizon. Comenzarás a recibir un descuento asociado a un plan de Ofertas de Servicios a Plazo una vez que se haya instalado toda la Oferta de Servicios a Plazo.

11.1.3 Los cargos por Servicios Regulares y Equipo se facturan cada mes por adelantado. Aceptas pagarnos por adelantado, a nuestras tarifas vigentes en ese momento, durante todos los períodos hasta que cesen los Servicios.

11.1.4 Los Cargos por Transacciones se facturan después de que se solicitan o se te suministran los Servicios o funciones correspondientes. También se te podría requerir que proporciones un pago antes de recibir la factura, en base a tu historial de pedidos y de pago, por medio de una tarjeta de crédito o de algún otro método de pago que designemos para los Servicios por Transacciones. Si deseas usar una tarjeta de crédito para comprar o rentar títulos o eventos On Demand, se te requerirá que tengas registrada una tarjeta de crédito actualizada y activa, y haber creado una Cuenta a través de <https://espanol.verizon.com/home/myverizon/>.

11.1.5 Aceptas pagar todos los Cargos correspondientes por los Servicios y Equipo a más tardar en la fecha de vencimiento indicada en tu factura mensual. Los cargos podrían cambiar en cualquier momento. Los cambios a los Cargos por los Servicios de Verizon están sujetos a la disposición de notificación previa, tal como lo requiere la ley. Se aplicarán las legislaciones sustantivas de Pensilvania a disputas relacionadas con cheques presentados como pago total o por menos del saldo total vencido, en concordancia con la Sección 17.3 de este Acuerdo.

11.1.6 Aceptas que eres el único responsable de cualquier compra o de otras transacciones realizadas a través de los Servicios, mediante su uso o algo relacionado, incluyendo cualquier compra de títulos On Demand o Pay-Per-View.

11.1.7 Tus facturas también pueden contener otros Cargos de Verizon, impuestos y tarifas, así como Cargos de terceros y cualquier cargo por cancelación correspondiente requerido de acuerdo con la Sección 10 de este Acuerdo y los términos específicos de tu paquete de servicios. Aceptas pagar todos los Cargos, impuestos y tarifas a más tardar en la fecha de vencimiento descrita en tu factura. La exención de cualquier tarifa o cargo queda a nuestra discreción.

11.1.8 Si cancelas cualquier componente de un plan de Ofertas de Servicios a Plazo, los cargos mensuales por el resto de los Servicios en tu cuenta podrían convertirse automáticamente a la tasa correspondiente de Servicios mensuales sin descuento.

11.1.9 Planes con plazos mínimos. Si te suscribes a un plan de Ofertas de Servicios a Plazo con un compromiso de duración, acuerdas mantener dichos Servicios por el plazo mínimo de ese plan. Al final de tu plazo, se te podría dar la opción de seleccionar un nuevo plan de Ofertas de Servicios a Plazo. Si no eliges un nuevo plan de Ofertas de Servicios a Plazo, tu cuenta se convertirá automáticamente en un plan de mes a mes con una tarifa mensual que podría ser mayor que tu tarifa actual. Si te suscribes a un nuevo plan de Ofertas de Servicios a Plazo, se aplicarán los términos de ese plan.

11.1.10. Cargos de terceros. Reconoces y aceptas que podrías incurrir en Cargos de Terceros y que eres el único responsable de estos, incluyendo todos los impuestos correspondientes, sin importar si dichos cargos aparecen en tu factura de Verizon o una factura de Terceros. Además, eres el único responsable de proteger la seguridad de las tarjetas de crédito y otra información personal suministrada a otros con relación a dichas transacciones.

11.1.11 Renovación automática de los Servicios. Las Ofertas de Servicios a Plazo y Servicios de Terceros podrían renovarse automáticamente al final del Plazo inicial. Sujeto a la legislación vigente, cada Plazo deberá renovarse automáticamente en períodos siguientes de la misma duración que el plazo inicial, a menos que tú o Verizon le dé al otro una notificación de cancelación electrónica o por escrito al menos treinta (30) días, pero no por más de sesenta (60) días, antes del vencimiento del plazo entonces vigente. Para cancelar cualesquiera Servicios u Ofertas de Servicio a Plazo, puedes contactarnos por teléfono o correo postal como se detalla en <https://espanol.verizon.com/support/contact-us/>. Ciertas Ofertas de Servicios a Plazo o Servicios de Terceros podrían incluir un período de prueba que comienza al inicio del plazo acordado. Si durante el período de prueba decides que ya no necesitas o deseas los Servicios a Plazo o los Servicios de Terceros, debes contactarnos a nosotros y al proveedor de los Servicios de terceros para cancelar los Servicios al menos veinticuatro (24) horas antes del fin de la prueba gratuita.

11.1.12 Tarifa por pago atrasado. Si Verizon no recibe tu pago a tiempo, te podríamos cobrar un cargo por pago atrasado de hasta un 1.5 por ciento mensual (18 por ciento anual) del saldo no pagado o un cargo fijo de \$9 al mes, lo que sea mayor, si lo permite la ley en el estado de tu dirección de facturación. Los cargos por pago atrasado por Servicios de terceros están o podrían estar sujetos a los términos y condiciones de los Servicios de terceros.

11.1.13. Falta de pago. Se te facturará mensualmente por tus Servicios de Verizon. Si no se paga alguna parte de tu factura a más tardar en la fecha de vencimiento, Verizon podría cancelar o suspender los Servicios sin notificación. Si Verizon usa una agencia de cobranza o inicia una acción legal para recuperar el monto adeudado, aceptas reembolsarnos todos los gastos en los que incurrimos para recuperar dicho monto, incluyendo los honorarios de abogados. Si no pagas a tiempo y Verizon remite tu(s) cuenta(s) a un tercero para el cobro, se te cobrará una tarifa por cobranza que debes pagar al momento de la remisión al tercero. Este monto se calculará según el porcentaje máximo permitido por la ley correspondiente, sin exceder dieciocho (18) por ciento.

11.1.14. Si Verizon suspende tu cuenta por impago, también podemos suspender tu acceso a los Servicios de valor agregado a los que estás suscrito y al Contenido, aplicaciones y servicios de terceros.

11.2 Depósitos del cliente. Podríamos solicitar que nos proporciones un depósito reembolsable (“Depósito del cliente”) antes o en el momento de la activación o reactivación de los Servicios. Asimismo, podríamos solicitar un Depósito del cliente adicional después de la activación de los Servicios, si no pagas algún monto cuando corresponda o cuando se busque actualizar los Servicios. Podríamos aplicar los Depósitos del cliente a montos impagos en cualquier momento. En el transcurso de noventa (90) días después del cese de los Servicios, devolveremos una suma igual al Depósito del cliente, sin intereses, a menos que la ley lo requiera de otro modo, menos cualquier monto adeudado en tu cuenta incluyendo, entre otros, cualquier monto adeudado a nosotros por Equipos no devueltos o dañados.

11.3 Preguntas acerca de tu factura. Recibirás automáticamente una factura por Internet, a la que deberías acceder a través de tu cuenta My Fios. Podrías solicitar una versión impresa (no digital) de tu factura. Verizon podría cobrar una tarifa por las facturas impresas, según lo permitan las leyes vigentes. Es importante que verifiques tu factura cuidadosamente cada mes, ya que puede contener mensajes importantes con relación a tus Servicios, así como tus cargos actuales y los montos vencidos. Sujeto a la ley vigente, si pretendes disputar un cargo en tu factura, debes contactarnos en el transcurso de treinta (30) días a partir de tu fecha de facturación si recibes la factura en cuestión. La porción disputada de tu factura se debe pagar a más tardar en la fecha de vencimiento para evitar un cargo por pago atrasado y la posible suspensión o cese de los Servicios.

11.4 Pagos. A menos que la legislación aplicable lo permita de otro modo, aceptas que pagarás tu factura por cheque, tarjeta de crédito o débito, transferencia electrónica de fondos u otro método de pago reconocido que podríamos designar. El saldo pendiente es pagadero en su totalidad cada mes. Si algún banco u otra institución financiera se rehúsa a realizar algún pago, giro o instrumento entregado para el pago de tu cuenta, podríamos cobrarte una tarifa de acuerdo con la ley aplicable. Según tu elección y sujeto a nuestra aprobación, Verizon o su agente te facturará directamente o hará un cargo a tu tarjeta de crédito o tu factura de Servicios de Verizon (donde esté disponible). Si eliges que se te cobre en tu factura de Verizon, al usar los Servicios, aceptas que todos los cargos por Servicios se incluyan en tu factura. Si te suscribes a un plan de Ofertas de Servicios a Plazo, entonces todas las Ofertas de Servicios a Plazo se deben cargar a tu factura de Servicios de Verizon.

11.5 Consentimientos con respecto a crédito. Podríamos evaluar tu historial crediticio antes de modificar o proporcionarte los Servicios, o examinar tu cuenta para garantizar que sigas cumpliendo con los términos de la cuenta. Para establecer y mantener una cuenta con nosotros u obtener o modificar los Servicios, aceptas por medio del presente autorizarnos a obtener un informe de una agencia de crédito del consumidor e intercambiar información con otros para determinar tu solvencia. **Nosotros podríamos proporcionar información acerca de tu cuenta a las agencias de crédito. Tu historial de pago, tales como pagos atrasados, pagos incumplidos u otras fallas en tu cuenta, podría reflejarse en tu informe crediticio.**

11.6 Procedimientos de reclamos. Si tienes alguna preocupación con respecto al servicio al cliente, facturación o calidad de los servicios, contáctanos a través de los métodos establecidos en tu factura mensual o en la sección "Contáctanos" de [espanol.verizon.com](http://espanol.verizon.com). Cuando nos contactes, explica la naturaleza y el historial del problema. Trataremos de resolver tu inquietud prontamente. Si no podemos resolver tu inquietud, te notificaremos que no podemos hacerlo y te explicaremos la razón.

## 12. GARANTÍAS Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.

12.1 Aviso legal 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 tus Servicios. No garantizamos que tu Equipo funcionará perfectamente, que no necesitará actualizaciones o modificaciones ocasionales, o que no se verá afectado negativamente por modificaciones relacionadas con la red, actualizaciones o actividad similar.

12.2 Exenciones y limitaciones de responsabilidad. Tú y Verizon aceptan limitar los reclamos solamente a daños directos contra la otra parte. Esto significa que ninguna de las dos partes hará reclamos por daños indirectos, especiales, consecuentes, incidentales, triplicados o punitivos. Por ejemplo, los daños no permitidos incluyen aquellos que surjan como consecuencia de una falla en el Servicio o Equipo, acceso o cambios no autorizados a tu cuenta o Servicios o Equipo, o el uso de tu cuenta o Equipo por otras personas para autenticar, acceder o hacer cambios a la cuenta de un tercero, tal como una cuenta financiera o cuenta de Servicios de Terceros, incluyendo el cambio de contraseñas. Esta limitación y exención se aplicará independientemente de la teoría de responsabilidad. También se aplica si realizas un reclamo contra uno de nuestros socios proveedores, socios de contenido o socios de Servicios de terceros, en la medida que estaríamos obligados a 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 cualquier información (como fotos) que se pierda o se borre.

### **13. INDEMNIZACIÓN.**

13.1 Aceptas defender, indemnizar y liberar de responsabilidad a todas las Partes de Verizon de todas las responsabilidades, costos y gastos, incluyendo honorarios razonables de abogados y expertos, relacionados con o que surjan de tu uso de los Servicios, el Equipo y cualquier Otro dispositivo usado en relación con los Servicios (o el uso de los Servicios o alguno de los Equipos u Otros dispositivos por parte de alguien más), (i) en violación de las leyes o regulaciones vigentes o este Acuerdo, incluyendo, entre otros, violación de los derechos de autor u otros derechos de propiedad; o (ii) de alguna manera que lastime a alguna persona o que resulte en la lesión personal o muerte de cualquier persona o en el daño o pérdida de alguna propiedad tangible o intangible (incluyendo datos).

### **14. NOTIFICACIONES Y CONTACTO.**

14.1 Notificación de reclamo por arbitraje. Si tú o Verizon tienen la intención de buscar un arbitraje según este Acuerdo, la parte que lo solicite primero debe notificar por escrito a la otra parte sobre la disputa por lo menos 60 días antes de iniciar el arbitraje. La notificación a Verizon de arbitraje o mediación debe enviarse al Administrador de resolución de disputas de Verizon usando el formulario que se encuentra disponible aquí: <https://espanol.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireline-form>. Deberás proporcionar otras notificaciones requeridas conforme a este Acuerdo por medio de los métodos descritos en tu factura mensual o en la sección Contáctanos de [espanol.verizon.com](https://espanol.verizon.com).

14.2 Notificación de una disputa de facturación. Debes notificarnos en el plazo de treinta (30) días después de recibir tu factura, si no estás de acuerdo con alguno de los Cargos en tu factura de Verizon. Llama al 1 800 VERIZON.

14.3 Otras notificaciones. Se deberán considerar como entregadas nuestras notificaciones: (i) cuando se envíen por correo electrónico a tu Dirección de correo electrónico principal de conformidad con la

Sección 3; (ii) cuando se entreguen por medio del sistema de cable; (iii) cuando se depositen en la dirección de correo de los Estados Unidos dirigida a ti en tu última dirección de correo postal proporcionada; (iv) cuando se entreguen en persona en tus Instalaciones, según corresponda; o (v) cuando se incluya en o con tus facturas, sin importar si las facturas se envían por correo o si elegiste la opción de facturación electrónica. Te proporcionaremos una notificación por adelantado treinta (30) días antes de cambios en tus Servicios.

14.4 Contacto adicional. Verizon, sus afiliados, agentes y proveedores de servicios pueden, en ocasiones, comunicarse contigo (i) por correo electrónico, incluidos los correos electrónicos enviados a tu Dirección de correo electrónico principal; (ii) por llamada telefónica, realizada a un número que nos proporcionas o a un número que te proporcionemos para el servicio (colectivamente, “Número de contacto”), utilizando sistemas de marcación telefónica automática u otros sistemas de marcación (colectivamente, “marcadores”); (iii) mediante llamadas de mensajes de voz pregrabados o artificiales utilizando marcadores a los Números de contacto; o (iv) mediante mensajes de texto enviados a los Números de contacto, incluido un número de teléfono móvil u otro dispositivo inalámbrico. Aceptas notificarnos de inmediato cuando tu información personal o de facturación cambie (incluyendo, por ejemplo, tu nombre, dirección residencial, correo electrónico, tarjeta de crédito o débito u otra información bancaria, o Número[s] de contacto) en <https://espanol.verizon.com/home/myverizon/>. Nosotros podríamos hacer dichas llamadas y enviar mensajes de texto a los Números de Contacto mediante marcadores sobre asuntos relacionados con el servicio que te suministramos, incluyendo (i) suministrar notificaciones sobre tu Cuenta o actividad de la Cuenta, (ii) investigar o prevenir fraudes, (iii) darte asistencia técnica relacionada con los productos que solicitaste o el plan a solicitar, (iv) determinar tu satisfacción con nuestros productos y servicios, o (v) cobrar una deuda contraída con nosotros. Aceptas ser contactado mediante el uso de marcadores, llamadas con mensajes artificiales/pregrabados, correos electrónicos y mensajes de texto para cumplir con los propósitos antes identificados, independientemente de si incurres en cargos como resultado de ello. Además, aceptas que podemos compartir tu Dirección de Correo Electrónico Principal y el/los Número(s) de Contacto con los proveedores de servicios con quienes tenemos un contrato para ayudarnos en la búsqueda de estos intereses. Ni nosotros ni nuestros proveedores de servicios usaremos las llamadas de mensajes automarcados o artificiales/pregrabados ni mensajes de texto para contactarte con propósitos de marketing a el/los Número(s) de Contacto, a menos que recibamos tu consentimiento previo por escrito para ello. Aceptas que podemos enviarte correos electrónicos para fines de marketing, a menos que nos informes que no deseas recibir ese tipo de correos electrónicos. Puedes cambiar el método por el que recibes las comunicaciones de servicios y optar por no participar, de manera total o parcial, en las comunicaciones de marketing accediendo a las preferencias de tu cuenta en línea en <https://espanol.verizon.com/home/myverizon/>.

14.4.1 Comunicación contigo. Al suministrarnos tu correo electrónico o números de teléfono como medio para contactarte, das tu consentimiento para recibir correos electrónicos o llamadas de nosotros o nuestros representantes a esas líneas telefónicas fijas y números de teléfono celular o a la dirección de correo electrónico proporcionados. También das tu consentimiento para recibir llamadas, utilizando marcadores y/o mensajes de voz pregrabados o artificiales, al número que te proporcionemos para tu servicio. Nos reservamos el derecho de contactarte por cualquier Número de contacto o dirección de correo electrónico, en cumplimiento con las leyes federales y estatales vigentes. Si no deseas ser contactado a un número de teléfono que suministraste, acuerdas notificarnos.

## **15. MEDIACIÓN VOLUNTARIA.**

15.1 Verizon ofrece a los clientes la opción de participar en un programa interno de mediación gratuito. Este programa es totalmente voluntario y no afecta los derechos de ninguna de las partes en ningún otro aspecto de los procedimientos de resolución de disputas antes descritos. En nuestro programa voluntario de mediación asignaremos a un empleado que no esté directamente implicado en la disputa para que ayude a ambas partes a llegar a un acuerdo. Esta persona tiene todos los derechos y la protección de un mediador y el proceso tiene todas las protecciones asociadas con la mediación. Por ejemplo, nada de lo que se diga en la mediación podrá ser usado en un arbitraje o demanda posteriores. Si quisieras más información o te gustaría iniciar el proceso de mediación, contáctanos al correo electrónico [Noticeofdispute@verizon.com](mailto:Noticeofdispute@verizon.com), o a través de Verizon Dispute Manager, One Verizon Way, 5C5N090, Basking Ridge, NJ 07920, para recibir un Formulario de Notificación de Disputa del Cliente. Puedes encontrar una copia del Formulario de Notificación de Disputa en [www.verizon.com/forms/disputes](http://www.verizon.com/forms/disputes). Completa y envíanos el Formulario de Notificación de Disputa, de acuerdo con las instrucciones del formulario.

## **16. ARBITRAJE O ACCIONES DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA.**

Nuestra meta es la satisfacción del cliente, 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 DE 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 LA CONCESIÓN DE HONORARIOS DE ABOGADO, UN ÁRBITRO TAMBIÉN PUEDE OTORGARLOS. LAS MISMAS DEFENSAS ESTÁN DISPONIBLES PARA AMBAS PARTES COMO LO ESTARÍAN EN UN TRIBUNAL, INCLUYENDO CUALQUIER PLAZO DE PRESCRIPCIÓN APLICABLE. ADEMÁS, ACORDAMOS LO SIGUIENTE:

16.1. 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 SERÁ RESUELTA 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 16.2. 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 DICHOS PRODUCTOS O SERVICIOS, NUESTROS ESFUERZOS POR COBRAR LOS MONTOS QUE NOS ADEUDES POR DICHOS PRODUCTOS O SERVICIOS, O LAS PRESUNTAS LESIONES PERSONALES O INVASIONES DE LA PRIVACIDAD RELACIONADAS CON DICHOS 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 PUEDAS 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.

16.2 A MENOS QUE TÚ Y VERIZON ACEPTEN LO CONTRARIO, EL ARBITRAJE SE REALIZARÁ EN EL CONDADO DE TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN. SE APLICARÁN LAS NORMAS DE ARBITRAJE PARA CONSUMIDORES DE LA AAA. SI LA AAA SE NIEGA A EJECUTAR CUALQUIER PARTE DE LA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, TÚ Y VERIZON DEBERÁN SELECCIONAR OTRO ÁRBITRO. SI NO SE LLEGA A UN ACUERDO, UN TRIBUNAL DEL CONDADO DE TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN SELECCIONARÁ UN ÁRBITRO PARA QUE RESUELVAN LA DISPUTA. EXCEPTO QUE SE DISPONGA DE ALGÚN OTRO MODO EN EL PRESENTE ACUERDO, SE DESIGNARÁ UN ÁRBITRO INDIVIDUAL, O VARIOS, PARA DETERMINAR LOS MÉRITOS DE LA DISPUTA Y TENDRÁ LA AUTORIDAD EXCLUSIVA PARA ARBITRAR, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, 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 DE LA AAA ([WWW.ADR.ORG](http://WWW.ADR.ORG)) O DE 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.

**16.3. ESTE ACUERDO NO PERMITE ARBITRAJES DE CLASE O COLECTIVOS AUN CUANDO LOS PROCEDIMIENTOS O REGULACIONES DE LA AAA LOS PERMITAN. NO OBSTANTE 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.**

16.4 SI ALGUNO DE NOSOTROS TIENE LA INTENCIÓN DE BUSCAR UN ARBITRAJE BAJO ESTE ACUERDO, LA PARTE QUE LO SOLICITE DEBE NOTIFICAR PRIMERO A LA OTRA PARTE POR ESCRITO SOBRE LA DISPUTA POR LO MENOS 60 DÍAS ANTES DE INICIAR EL ARBITRAJE. LA NOTIFICACIÓN A VERIZON SE DEBE ENVIAR AL ADMINISTRADOR DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DE VERIZON MEDIANTE EL FORMULARIO DISPONIBLE AQUÍ: <https://espanol.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireline-form>. LA NOTIFICACIÓN DEBE INCLUIR SUFICIENTE INFORMACIÓN PARA PERMITIRNOS IDENTIFICAR TU CUENTA ASÍ COMO EVALUAR E INTENTAR RESOLVER TU DEMANDA, INCLUYENDO EL NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA DE VERIZON, EL NÚMERO DE CUENTA EN CUESTIÓN, UNA DESCRIPCIÓN DE LA

DEMANDA, LOS HECHOS ESPECÍFICOS QUE LA 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 <https://espanol.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireline-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.

16.5 PODRÍAMOS, PERO NO ESTAMOS OBLIGADOS A HACERLO, OFRECER UNA RESOLUCIÓN POR ESCRITO EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DE QUE COMIENZE LA AUDIENCIA DEL ARBITRAJE. EL MONTO O LOS TÉRMINOS DE CUALQUIER OFERTA DE RESOLUCIÓN NO PUEDEN REVELARSE AL ÁRBITRO HASTA DESPUÉS DE QUE ESTE DICTE UN LAUDO SOBRE LA DEMANDA. 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 ACORDADO POR EL ÁRBITRO. EN TAL CASO, TAMBIÉN ACEPTAMOS PAGAR HONORARIOS Y GASTOS RAZONABLES DE ABOGADOS, INDEPENDIEMENTE DE SI LA LEY LO EXIGE EN TU CASO. SI EL ÁRBITRO TE CONCEDE UN MONTO SUPERIOR A \$5,000, TE PAGAREMOS SOLAMENTE DICHO MONTO.

16.6 SI 50 O MÁS CLIENTES INICIAN NOTIFICACIONES DE DISPUTA SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO 16.4 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 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 Y EL ABOGADO DE VERIZON 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 DEL 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 16.4, 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 PROHÍBA DENUNCIAS QUE VIOLAN ESTE PÁRRAFO.

16.7 LA ADJUDICACIÓN 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 DE LA ADJUDICACIÓN MISMA.

16.8 SI UN TRIBUNAL, DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO 16.3, 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.

16.9 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 16.6 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.

## **17. DISPOSICIONES GENERALES.**

17.1 Continuidad. Todas las obligaciones de las partes conforme a este Acuerdo, que, por su naturaleza, podrían continuar después del cese de este, incluyendo, entre otros, aquellas relacionadas con la Limitación de responsabilidad e Indemnización, deberán continuar vigentes después de dicho cese. Los términos de la continuidad incluyen, entre otros, los términos relacionados con el uso de cualquier software o aplicaciones complementarias, Acuerdos de Licencia de Usuario Final (EULAs, por sus siglas en inglés) y restricciones de contenido de videos. Disposiciones de arbitraje y garantías.

17.2 Cesión. Este Acuerdo y los Servicios o Equipo suministrados por Verizon no son traspasables ni transferibles de ningún otro modo por el Suscriptor, sin una autorización específica por escrito por parte de Verizon. A discreción de Verizon, Verizon puede ceder este Acuerdo, en su totalidad o en parte, y los Servicios podrían ser suministrados por una o más filiales de Verizon autorizadas legalmente. Asimismo, aceptas notificarnos de inmediato sobre cualquier cambio en la titularidad o en los ocupantes de las Instalaciones, luego de dicha transferencia de titularidad o cambio en los ocupantes.

17.3 Ley aplicable. A menos que la ley exija lo contrario, tú y Verizon aceptan que la Ley Federal de Arbitraje y las legislaciones sustantivas del área estatal y local en donde están ubicadas tus Instalaciones (la "Jurisdicción del servicio"), sin referencia a sus principios de conflictos de leyes, se aplicarán para regir, interpretar y hacer cumplir todos los derechos y deberes de las partes que surjan o, de algún modo, se relacionen con el asunto objeto de este Acuerdo con la única excepción de que la legislación sustantiva de la ley de Pensilvania deberá aplicarse a la jurisdicción de disputas relacionadas con cheques presentados como pago total por menos del saldo total adeudado. **A MENOS QUE TÚ Y VERIZON ACUERDEN LO CONTRARIO, TÚ Y VERIZON ACEPTAN LA JURISDICCIÓN PERSONAL EXCLUSIVA Y LA COMPETENCIA JURISDICCIONAL DE UN TRIBUNAL DE ARBITRAJE O DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA UBICADO EN LA JURISDICCIÓN DEL SERVICIO PARA CUALQUIER DEMANDA O CAUSA DE ACCIÓN RELACIONADA DE CUALQUIER MANERA, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, CON EL ASUNTO OBJETO DE ESTE ACUERDO.** A menos que la ley exija lo contrario, incluidas las leyes de Jurisdicción del servicio relacionadas con las transacciones de los consumidores, cualquier causa de acción o reclamo que puedas tener con respecto a los Servicios deberá iniciarse en el plazo de un (1) año después de que surja el reclamo o causa de acción o, de lo contrario, el reclamo o la causa de acción prescribirán para siempre.

17.4 Renuncia. El hecho de que, en cualquier momento, Verizon no insista en un cumplimiento estricto de alguna de las disposiciones de este Acuerdo no se interpretará como una renuncia a dichos términos en el futuro. Si se determina que cualquier disposición de este Acuerdo es inválida, ilegal o no exigible, las disposiciones restantes de este Acuerdo deberán seguir en pleno valor y efecto, y la parte no exigible se deberá interpretar lo más parecido posible a las intenciones originales de las partes.

17.5 Fuerza mayor. Las Partes de Verizon no deberán ser responsables de ninguna demora, falla en el desempeño o el Equipo debido a uno o más eventos de Fuerza mayor. Verizon no proporcionará notificación en caso de eventos de Fuerza mayor.

17.6 **Derechos restringidos del gobierno estadounidense.** El Software y la documentación se ofrecen con DERECHOS RESTRINGIDOS. El uso, duplicación o divulgación por parte del gobierno de los Estados

Unidos, sus agencias o dependencias están sujetos a restricciones de conformidad con los títulos 12.211 y 12.212(a) del Reglamento Federal de Adquisiciones (FAR, por sus siglas en inglés), y los títulos 227.7202-1, 227.7202-3(a) y 252.227-7014(a)(1) del Reglamento Federal de Adquisiciones de Defensa (DFARS, por sus siglas en inglés), según corresponda. Sin limitarse a lo anterior, el uso, la duplicación o la divulgación por parte del gobierno de los Estados Unidos, sus agencias o dependencias están sujetos a restricciones establecidas en el FAR 52.227-19(b)(1) y (b)(2) (Dic. 2007). El contratista o el fabricante es Verizon o sus licenciadores o proveedores. El uso del Software y la documentación además está restringido de conformidad con los términos de este Acuerdo. Está estrictamente prohibido cualquier exportación del Software.

17.7 Acuerdo completo. El presente Acuerdo, incluso todas las Políticas aquí mencionadas y publicadas en el Sitio web, constituye el acuerdo completo entre tú y Verizon con respecto al asunto objeto del presente documento y sustituye todos y cada uno de los acuerdos contemporáneos, ya sean escritos u orales. Ningún cambio realizado por ti a este Acuerdo entrará en vigencia, a menos que se acuerde por escrito y con la firma de una persona autorizada en Verizon.

17.8 Conformidad con el comercio mundial. Los Servicios, el Equipo y Software están previstos para su uso dentro de los Estados Unidos. Reconoces que los Servicios están sujetos a las leyes y regulaciones de conformidad con el comercio mundial de Estados Unidos. Declaras que no estás sancionado conforme a las leyes de sanciones estadounidenses correspondientes. No usarás, exportarás ni permitirás que un tercero use o exporte los Servicios, el Equipo ni el Software de ninguna manera que pudiera violar las leyes vigentes, incluidas las leyes y las regulaciones de control de exportación aplicables, entre otras. Además, aceptas cumplir con las leyes de exportación y comercio de los Estados Unidos en relación con la exportación de cualquier equipo suministrado y la transmisión de cualquier tecnología y/o datos técnicos a través de los Servicios, el Equipo o el Software.

17.9 Restricciones generales. Aceptas cumplir con todas las reglas y políticas aplicables a los Servicios, incluyendo las actualizaciones necesarias o automáticas, modificaciones o reinstalaciones del Software de acceso u otro software, y la obtención de parches disponibles para abordar problemas de seguridad, interoperabilidad y/o funcionamiento. También aceptas: (i) cumplir con todas las legislaciones, normas y regulaciones vigentes al usar los Servicios y acceder o ver el Contenido y; (ii) no revertir la ingeniería, descompilar, desarmar o de otro modo alterar o modificar cualesquiera funciones de seguridad, restricciones de uso u otros componentes del Servicio por ninguna razón (o ayudar a alguien más a hacerlo).

17.10. Incorporación por referencia. Los términos en este Acuerdo con el Cliente y los Términos de Servicio (Anexos C al G) no son exclusivos mutuamente y se deben leer en conjunto, como un acuerdo, incluidos los Anexos A (Filiales de Verizon) y B (Política de Uso Aceptable). En el improbable caso de que exista un conflicto de términos entre el Acuerdo con el Cliente y los Términos de Servicio o la Política de Uso Aceptable, los términos del Acuerdo con el Cliente prevalecerán y regirán.

**EL RESTO DE ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE**

**ANEXO A**  
**FILIALES DE VERIZON**

Ubicación	FILIAL DE VERIZON QUE DISPONE DEL ANEXO D SERVICIO DE FIOS TV, ANEXO C Sección 5.3 MANTENIMIENTO DE CABLEADO INTERNO (IWM, por sus siglas en inglés) Y ANEXO FIOS HOME PHONE.	FILIAL DE VERIZON QUE DISPONE DEL ANEXO C SERVICIO FIOS INTERNET Y ANEXO C Sección 5.4 SERVICIOS DE VERIZON CLOUD
Connecticut	Verizon New York Inc.	Verizon Online LLC
Delaware	Verizon Delaware LLC	Verizon Online LLC
Maryland	Verizon Maryland LLC	Verizon Online LLC
Massachusetts	Verizon New England Inc.	Verizon Online LLC
Nueva Jersey	Verizon New Jersey Inc.	Verizon Online LLC
Nueva York	Verizon New York Inc.	Verizon Online LLC
Pensilvania	Verizon Pennsylvania LLC	Verizon Online LLC
Rhode Island	Verizon New England Inc.	Verizon Online LLC
Virginia (excepciones a continuación)	Verizon Virginia LLC	Verizon Online LLC
Localidad de Dumfries, ciudad de Chesapeake, ciudad de Manassas, ciudad de Manassas Park, localidad de Occoquan, condado de Prince William	Verizon South Inc.	Verizon Online LLC

## ANEXO B

### POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

1. Política General: Verizon se reserva la exclusiva discreción de negar o restringir los Servicios, o suspender o cancelarlos de inmediato, si tu uso de los Servicios o de cualquiera que los use, según nuestra absoluta discreción, viola el Acuerdo u otras políticas de Verizon, es cuestionable o ilegal, interfiere con el funcionamiento o el uso del Internet o la red de Verizon por parte de Verizon u otros usuarios o viola los términos de esta Política de Uso Aceptable (AUP, por sus siglas en inglés).
2. Ejemplos específicos de las violaciones de la AUP. Los siguientes son ejemplos de conductas que podrían conllevar al cese de los Servicios. Sin limitación de la política general en la Sección 1 de este Anexo B, es una violación del Acuerdo y esta AUP:
  - 2.1 acceder sin permiso o derecho a las cuentas o sistemas informáticos de otros, falsificar las direcciones de URL, DNS o IP de Verizon o de cualquier otra entidad, o penetrar las medidas de seguridad de Verizon o del sistema informático de cualquier otra persona, o intentar cualquiera de las acciones mencionadas;
  - 2.2 transmitir comunicaciones, datos o información indeseada, o involucrarse en otras actividades similares, incluyendo "enviar correo no deseado", "flamear" o ataques de negación de servicios, entre otros;
  - 2.3 interceptar, interferir con o redirigir correos electrónicos o transmisiones enviadas por parte de o a otros;
  - 2.4 introducir virus, gusanos, códigos maliciosos o caballos troyanos a Internet;
  - 2.5 publicar información no relevante en los paneles de mensajes, salas de chat o sitios de redes sociales;
  - 2.6 asumir una conducta que sea difamatoria, fraudulenta, obscena o engañosa;
  - 2.7 violar los derechos de propiedad intelectual u otros derechos de propiedad de Verizon o de cualquier tercero;
  - 2.8 asumir cualquier conducta dañina para la red de Verizon, Internet en general u otros usuarios de Internet;
  - 2.9 generar cantidades excesivas de correos electrónicos u otro tráfico de Internet;
  - 2.10 usar los Servicios para violar cualquier norma, política o lineamiento de Verizon;
  - 2.11 usar los Servicios de cualquier modo para la transmisión o difusión de imágenes que contengan pornografía infantil o de manera que sea obscena, sexualmente explícita cruel o racista por naturaleza o que apoyen, promuevan o inciten intolerancia, odio o racismo; o bien
  - 2.12 descargar o usar los Servicios en Cuba, Irán, Corea del Norte, Sudán y Siria o en destinos que están controlados o embargados de otro modo bajo la legislación de los Estados Unidos, modificados de vez en cuando por los Departamentos del Tesoro y de Comercio;
  - 2.13 a sabiendas o involuntariamente, interferir con o abusar de nuestra Red y las Instalaciones de red o con el funcionamiento de la red y los Servicios suministrados en la red.
3. Política de Infracción de Derechos de Autor y de Infractor Reincidente. Verizon respeta los derechos de propiedad intelectual de terceros. En consecuencia, no puedes almacenar ningún material ni usar sistemas o servidores de Verizon de una manera tal que constituya una infracción de los

derechos de propiedad intelectual de terceros, conforme a la ley de derechos de autor de Estados Unidos. De conformidad con la Sección 512 de la Ley de Derechos de Autor para Medios Digitales en el Nuevo Milenio (DMCA, por sus siglas en inglés), la política de Verizon establece que puede cancelar la cuenta de aquellos que violen los derechos de autor de forma reiterada en circunstancias pertinentes.

4. Verizon puede, pero no está obligado a, monitorear tu cumplimiento o el cumplimiento de otros Suscriptores con los términos, condiciones o políticas del Acuerdo con el Cliente, AUP y Términos de servicio aplicables. Reconoces que Verizon deberá tener el derecho, pero no la obligación, de preexaminar, rechazar, mover o retirar cualquier contenido disponible en los Servicios, incluyendo el contenido que viole la ley, el Acuerdo con el Cliente, esta AUP o los Términos o condiciones de los Servicios aplicables, entre otros.

**EL RESTO DE ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE**

## ANEXO C

### TÉRMINOS DE SERVICIOS DE FIOS INTERNET

Los siguientes Términos de Servicio de Fios Internet se aplican a tu uso de los Servicios de Fios Internet y están incorporados por referencia en el Acuerdo con el Cliente entre nosotros.

#### 1. RESTRICCIONES EN EL USO.

A menos que este Acuerdo estipule lo contrario, no podrás revender, reaprovisionar o rentar los Servicios (ya sea por una tarifa o sin cargo) ni permitirles a terceros (diferentes a los que usan los servicios de Wi-Fi de invitados en tu Red residencial) usar los Servicios a través de cables, Wi-Fi u otros medios. Por ejemplo, no podrás suministrarle acceso a Internet a terceros a través de una conexión con cable o inalámbrica ni usar los Servicios para facilitar el acceso público a Internet (como a través un hotspot Wi-Fi), usarlo para fines de alto volumen o participar en actividades similares que constituyan tal uso (comercial o no comercial). Si te suscribes a los Servicios de Internet, podrás conectar varios dispositivos dentro de una sola residencia a tu enrutador para acceder a los Servicios de Internet a través de la dirección IP emitida por Verizon. Eres responsable de conocer los términos para el uso de todos los Otros dispositivos que conectes a tu Red residencial y eres responsable de no participar en cualquier función conectada a los Otros dispositivos que viole el Acuerdo o estos Términos de servicio. Ya sea a sabiendas o involuntariamente, no puedes exceder los límites de uso del ancho de banda que podamos establecer ocasionalmente para los Servicios, o usar, a sabiendas o involuntariamente, los Servicios para algún tipo de servidor o red comercial o subred. La violación a esta Sección podría resultar en restricciones del ancho de banda para los Servicios o la suspensión o cese de los mismos.

#### 2. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y CAMBIOS.

2.1 Disponibilidad y velocidad del servicio y ancho de banda. Los Servicios que elijas podrían no estar disponibles en todas las áreas o a las tarifas, velocidades o anchos de banda generalmente promocionados, y algunas ubicaciones podrían no ser elegible para los Servicios, incluso si la prueba inicial indicó que tu línea calificaba. Suministraremos líneas de Internet de alta velocidad (HSI, por sus siglas en inglés) calificadas a la velocidad de línea máxima disponible en tu ubicación según nuestros procedimientos estándar de calificación de línea, a menos que hayas elegido un nivel de Servicios con una velocidad de línea máxima menor. El ancho de banda se ofrece conforme a la línea conectada (no por dispositivo). El ancho de banda disponible para cada dispositivo conectado a tu Red residencial variará dependiendo del número, tipo, antigüedad, sistema operativo del software y configuración de los dispositivos que usan los Servicios y el tipo de uso (por ejemplo, streaming de medios), entre otros factores. La velocidad de los Servicios podría variar según la congestión de la red o de Internet, la configuración del dispositivo, tu uso y consumo del streaming o de otros servicios multimedia digitales, las condiciones de las instalaciones usadas para prestar los Servicios y el cableado dentro de tu ubicación, entre otros factores. Los Servicios y ciertos otros servicios de Fios, como Fios Home Phone y Fios TV (tanto Video On Demand como Fios TV proporcionados a través de un protocolo de Internet (Video IP), comparten el ancho de banda en la conexión de fibra óptica de tu hogar. El ancho de banda disponible para los Servicios podría reducirse temporalmente (a) durante momentos de utilización significativa de las transmisiones de datos/banda ancha/internet en un área en particular, (b) debido a eventos inusuales como interrupción o fallas de la red o (c) si tú o alguien en tu unidad familiar están consumiendo simultáneamente contenido de múltiples transmisiones de videos a pedido de Fios o contenido de Video IP, en especial, contenido 4K. Nosotros y nuestros proveedores nos reservamos el derecho de, en cualquier momento, con o sin autorización previa, restringir o suspender los Servicios para realizar actividades de mantenimiento y mantener el control de las sesiones. Nuestro manejo de la

red y las prácticas de desempeño se describen en el siguiente sitio web y están incorporados aquí por referencia: <https://espanol.verizon.com/about/our-company/open-internet>.

2.2 Conversión de los servicios de HSI a servicios de Fios Internet de Verizon. Cuando Verizon puede prestar servicios con el uso de tecnología de fibra óptica, podemos, a nuestra discreción, cancelar tus Servicios de HSI y cesar la oferta de Servicios de HSI en tu ubicación. En tal caso, te ofreceremos Servicios de Fios Internet a las tarifas y bajo los términos aplicables en ese momento, los cuales pueden ser diferentes a las tarifas y términos de tus Servicios de HSI anteriores. Si estás en un Plan a plazo y Verizon cancela o cesa la oferta de Servicios en tu ubicación conforme a esta Sección 2.2, no tendrás la responsabilidad de pagar el ETF. Si conviertes los Servicios de HSI a Servicios de Fios Internet de Verizon, este Acuerdo continuará rigiendo tus Servicios de Fios Internet de Verizon.

2.3 Cambios a los servicios o funciones. Nos reservamos el derecho a cobrarte en cualquier momento, con o sin notificación, por el software, características, funciones, sitios web (incluso las interfaces del usuario) o el Equipo usado en relación con los Servicios. Esta sección no se aplica a los planes de protección de equipos que pueden ofrecer nuestros proveedores terceros.

### 3. ADMINISTRACIÓN DE TUS DATOS, COMPUTADORA Y OTROS DISPOSITIVOS.

3.1 Tus responsabilidades con respecto a la administración de otros dispositivos y datos. Eres el único responsable de tu red residencial. Tu responsabilidad incluye obtener, mantener y actualizar todos los Otros equipos y servicios de software y la administración de tu información y datos y de los Otros dispositivos conectados. Salvo que hayas acordado términos específicos con nosotros, Verizon se reserva el derecho a modificar las configuraciones en cualquier punto de acceso manejado por Verizon (por ejemplo, routers o extensores) en tu Red residencial por razones de protección y seguridad.

**ACEPTAS QUE NOSOTROS Y NUESTROS PROVEEDORES TERCEROS NO SOMOS RESPONSABLES POR LA PÉRDIDA DE TUS DATOS O LOS DE TERCEROS, O POR LA COPIA DE SEGURIDAD O LA RESTAURACIÓN DE TUS DATOS O LOS DE TERCEROS, SIN IMPORTAR SI ESTOS DATOS SE MANTIENEN EN NUESTROS SERVIDORES O EN LOS TUYOS O EN TUS DISPOSITIVOS O LOS DE TUS INVITADOS PERMITIDOS. SIEMPRE DEBES HACER UNA COPIA DE SEGURIDAD DE CUALQUIER INFORMACIÓN IMPORTANTE APARTE DE LOS DATOS ALMACENADOS EN NUESTROS SERVIDORES O LOS DE TERCEROS.**

3.2 Manejo del contenido y los datos por parte de Verizon. Nosotros y nuestros proveedores terceros que califiquen nos reservamos el derecho a: (a) copiar, exhibir, almacenar, transmitir y reformatear los datos transmitidos a través de nuestra red y distribuir dicho contenido a múltiples servidores de Verizon, Filiales de Verizon y terceros con fines de copia de seguridad y mantenimiento, y (b) bloquear o retirar cualquier contenido ilícito que almacenes en o transmitas a o desde cualquier servidor de Verizon. No garantizamos la protección de tu contenido o de los datos ubicados en nuestros servidores o transmitidos a través de nuestra red (u otras redes) contra pérdida, alteración o acceso inapropiado.

3.3 Tus responsabilidades con respecto a la seguridad. Aceptas que eres el único responsable de mantener la seguridad de los Otros dispositivos y de los datos, incluyendo, entre otros, el cifrado de datos y la protección de tu ID de usuario, contraseña de usuario, contraseñas de la Red residencial y administrativas, así como datos personales y otros datos. Los Servicios podrían permitirte la opción de darle acceso a Internet a terceros autorizados por ti con el uso de tu dispositivo Verizon. Si crees que tus credenciales de acceso se perdieron o fueron robadas, o que alguien ha tenido acceso a tu cuenta o credenciales de acceso sin tu permiso, llámanos de inmediato al 1-800-837-4966. **RECOMENDAMOS ENFÁTICAMENTE EL USO (Y LA ACTUALIZACIÓN APROPIADA) DE SOFTWARE E ANTIVIRUS, ANTISPYWARE Y FIREWALL.** Está prohibido el uso de nuestra red para la distribución, operación y mantenimiento de software malicioso (virus, bots, gusanos, caballos troyanos, etc.). Las comunicaciones

con nombres de dominios maliciosos (por ejemplo, nombres de dominios usados por redes de máquinas que ejecutan software maliciosos) y con direcciones de protocolo de Internet maliciosos (por ejemplo, direcciones IP usadas por redes de máquinas que ejecutan software maliciosos) podrían ser redirigidas por Verizon a nuestro sistema de seguridad de red en cualquier momento sin notificación como una medida defensiva en contra de operaciones de software maliciosos, tales como “botnets” en nuestra red. Nuestros sistemas de seguridad podrían retener cierta información, como la fecha y la hora de la comunicación maliciosa, la dirección IP de la cual se originó, el nombre del dominio involucrado y otra información técnica para fines de ciberseguridad. Nuestros sistemas de seguridad están configurados para no retener información del usuario final contenida en la carga útil en la categoría de la aplicación, de haberla, que envían o cargan las máquinas comprometidas. El Equipo suministrado podría incluir software de seguridad y otras funciones que se pueden activar a tu discreción. Eres el único responsable de la activación y del uso de las funciones y las configuraciones.

3.4 Monitoreo del desempeño de la red por parte de Verizon. Medimos y monitoreamos automáticamente el desempeño de la red, y el desempeño de tu conexión a Internet y nuestra red. Accederemos y registraremos la información acerca de los perfiles y las configuraciones de Otros equipos y a la instalación del software que suministramos. Aceptas que nos permites a nosotros y a nuestros proveedores terceros correspondientes acceder y escanear tu dispositivo, puertos de red y Equipo y monitorear, ajustar y mantener un registro de los datos, perfiles y configuraciones para fines de la prestación de Servicios, el manejo del software del Equipo y la gestión de la seguridad y el desempeño de nuestra red. También, nos das tu consentimiento para que nosotros y nuestros socios de servicios terceros monitoricemos todas las conexiones y el desempeño de tu conexión a Internet y a la Red residencial, y accedamos y ajustemos las configuraciones de los Otros dispositivos y equipos, ya que estos se relacionan con los Servicios, Software u otros servicios que podríamos ofrecer ocasionalmente. Nos reservamos el derecho a modificar la(s) contraseña(s) del Equipo usado con los Servicios para salvaguardar la seguridad de Internet, la seguridad y la privacidad de la información del Suscriptor o por otra causa apropiada para suministrar, actualizar y mantener los Servicios, proteger la red, a otros usuarios de Internet o a nuestros Suscriptores. Si cambiamos la(s) contraseña(s), usaremos los medios apropiados para notificarte.

3.5 Registro de Dispositivos autorizados y restricciones en el contenido en streaming. Consulta la sección 5.5 del Acuerdo con respecto a las restricciones al contenido de streaming.

#### **4. LIMITACIONES SOBRE EL USO DE LOS SERVICIOS.**

4.1 Reconoces y aceptas que Verizon (a) no es responsable por los destinos del Localizador de recursos uniformes (URL, por sus siglas en inglés) inválidos o redirigidos, los errores de transmisión o la corrupción de tus datos y; (b) no garantiza la posibilidad para que accedas a todos los sitios web, a los servidores o a otras instalaciones o que los Servicios sean seguros o satisfagan tus necesidades.

4.2 Comprendes y aceptas que si escribes un URL que no existe o no está disponible, o si agregas un término de búsqueda en la barra de direcciones del navegador, Verizon podría mostrarte una página de búsqueda web de ayuda para errores de Verizon que contiene enlaces basados en la búsqueda que ingresaste en lugar de que recibas un mensaje de NXDOMAIN o de error similar. El hecho de que Verizon proporcione la página de ayuda para errores podría impactar las aplicaciones que cuentan con un mensaje de NXDOMAIN o error similar y podría anular páginas similares con resultados de búsquedas en el navegador. Si prefieres no recibir las páginas de ayuda para errores de Verizon, debes seguir las instrucciones para optar por no participar en

<https://espanol.verizon.com/support/residential/internet/home-network/settings/opt-out-of-dns-assist>.

4.3 Aceptas que no asumimos responsabilidad por la precisión, integridad, calidad, totalidad, utilidad o valor de cualquier Contenido, recomendación u opiniones contenidas en cualquier correo electrónico, paneles de mensajes, salas de chat o servicios comunitarios, sitios web de Verizon o en cualquier otra red social o servicio público y que Verizon no suscribe ninguna recomendación u opinión allí contenida, ya sea que proporcionemos o no dichos servicios. No monitoreamos ni controlamos dichos servicios, aunque nos reservamos el derecho a hacerlo.

4.4 Manifiestas que cuando tú, o tus invitados permitidos transmitan, carguen, descarguen, publiquen o envíen cualquier contenido, imágenes o datos con el uso de los Servicios, tú o tus invitados permitidos tienen el derecho legal de hacerlo y que tu uso o el de tus invitados permitidos de dicho contenido, imágenes o datos no viola las leyes de derecho de autor o marca registrada o ningún otro derecho de terceros.

4.5 No consultamos, controlamos ni examinamos los sitios web de terceros u otras aplicaciones vinculadas con o de los Servicios, y reconoces y aceptas que Verizon no es responsable de ninguna pérdida en la que incurras ni de reclamos que hayas hecho en contra del propietario de los sitios web de terceros. La inclusión de cualquier sitio web o contenido vinculados de los Servicios, incluyendo los sitios web o el contenido publicitado sobre los Servicios, no implica nuestro respaldo de estos.

**5. SERVICIOS ADICIONALES.** Si te suscribes a Fios Internet, podríamos poner a tu disposición los siguientes Servicios adicionales. Además de los términos del Acuerdo con el Cliente, los términos y condiciones a continuación se aplican a tu uso de los Servicios adicionales.

5.1 Verizon Protect Home. Asurion Services, LLC ofrece el servicio Verizon Protect Home directamente. El servicio está sujeto a los términos y condiciones específicos del Plan. Los clientes de Verizon deberían consultar estos términos y condiciones respectivos por separado en <http://espanol.verizon.com/about/sites/Verizon Whole Home> antes de registrarse y usarlo.

5.2 Planes de protección de dispositivos. Verizon y su proveedor tercero, Asurion Services, LLC, pueden ofrecer un Plan de protección de Dispositivos contra fallas debido al deterioro de ciertos productos elegibles. El Plan de Protección de Dispositivos lo proporciona Asurion y está sujeto a términos y condiciones por separado del Plan de Protección, que se puede encontrar aquí <http://espanol.verizon.com/about/sites/Verizon Asurion Device Protection Plan>. Los clientes del Plan de Protección de Dispositivos deberían consultar estos términos y condiciones individuales antes de la inscripción y el uso. Al comprar o aceptar dicho Plan de Protección de Dispositivos, aceptas quedar vinculado a los términos y condiciones del Plan de Protección de Dispositivos provisto por Asurion Warranty Services, Inc. o Asurion Florida Warranty Services, Inc. y administrado por Asurion Services, LLC, quienes son los terceros beneficiarios de este Acuerdo, capaces de hacer cumplir los términos del Plan de Protección de Dispositivos de manera independiente a Verizon.

5.3 Mantenimiento de cableado interno. Si te suscribes al Mantenimiento de cableado interno (IWM, por sus siglas en inglés), que ofrecen las filiales de Verizon como se indica en el Anexo A, aceptas estar sujeto a los términos y condiciones de IWM, además de los términos establecidos en este Acuerdo, que se encuentran en <https://espanol.verizon.com/about/terms-conditions/residential-terms-service>, y se incorporan aquí como referencia.

5.4 Servicios de Verizon Cloud. Los Servicios de Verizon Cloud los ofrece Verizon Online LLC y brindan almacenamiento personal en la nube para respaldar y sincronizar automáticamente tu contenido en tus Dispositivos. La cantidad de almacenamiento digital depende de tu Suscripción en los Servicios en la nube. Con el cese o cancelación de tu Suscripción, no tendrás más acceso al Servicio adicional ni a ningún archivo o contenido cargado previamente. Eres responsable de descargar cualquier archivo o contenido antes de la cancelación de los servicios. Aceptas estar sujeto a los términos y

condiciones de los Servicios en la nube (Cloud), que se encuentran en <https://espanol.verizon.com/support/cloud-legal/>, además de los términos establecidos en este Acuerdo.

5.5 Protección de red residencial (HNP, por sus siglas en inglés). Verizon podría ofrecer Servicios de HNP suministrados por McAfee LLC. Los Servicios están disponibles sin cargo adicional y es una función disponible y se incluye en una selección limitada de routers. Debes descargar y usar My Fios app para administrar los servicios y funciones de HNP y acceder a los términos de servicio de HNP. Una vez que habilites y configures HNP, puedes administrar la configuración para los dispositivos conectados a tu Red residencial. Los controles parentales también están disponibles para administrar tus dispositivos.

5.6 Techsure. (Disponibilidad de existencias limitada. Se aplican restricciones). Asurion Services, LLC ofrece el servicio TechSure directamente. El servicio está sujeto a los términos y condiciones específicos del Plan. Los clientes de Verizon deberían consultar estos términos y condiciones respectivos independientes en <http://espanol.verizon.com/about/sites/Techsure> antes de registrarse y usarlo.

5.7 Wi-Fi en todo tu hogar. Verizon puede proporcionar Wi-Fi en todo tu hogar (Whole-Home Wi-Fi) como una función de tu servicio de internet. Wi-Fi en todo tu hogar (<https://espanol.verizon.com/support/residential/internet/whole-home-wi-fi>) puede incluirse con tu plan de Fios Internet o podría ofrecerse por un cargo adicional.

5.8 Home Awareness. Si te suscribes al servicio de Home Awareness, aceptas estar sujeto a los términos y condiciones de Home Awareness, además de a los términos presentados en este Acuerdo, que se pueden encontrar en <https://espanol.verizon.com/support/residential/internet/essentials/home-awareness/legal>, y se incorporan aquí como referencia.

## ANEXO D

### CESE DE SERVICIOS ADICIONALES

Si te suscribes a Fios Internet, podríamos poner a tu disposición los siguientes Servicios Adicionales. Estos productos y servicios ("Cese de Servicios Adicionales") ya no están disponibles para su compra a través de Verizon en este momento:

LASTPASS, TOOLBAR, TECHSURE PLUS, TECHSURE PREMIUM, EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE VERIZON PREMIUM, TECH SUPPORT PRO Y LIFELOCK SELECT.

Además de los términos del servicio de Fios Internet, cada producto y servicio antes mencionado deberá regirse por términos y condiciones separados, independientes de este Acuerdo. Cualesquiera términos y condiciones mencionados en este Anexo E, constituyen un acuerdo por separado solo entre tú y la compañía que proporciona los servicios o el producto. Los enlaces a los términos y condiciones de estos productos y servicios se indican para tu conveniencia.

1. Servicio LastPass de LogMeIn USA, Inc. LastPass es un servicio de administración de contraseñas ofrecido por LogMeIn USA, Inc. Al aceptar, acceder o usar LastPass, aceptas estar sujeto a los términos de los servicios de LogMeIn USA, Inc., que se encuentran en <https://www.logmeininc.com/legal/terms-and-conditions>. Por favor, consulta estos términos, ya que contienen limitaciones y condiciones importantes en relación a los Servicios adicionales y su uso continuo.
2. Servicio de LifeLock Select. LifeLock es un servicio de control de ciberseguridad del cliente ofrecido por Norton LifeLock, Inc. Al acceder o usar LifeLock, aceptas estar sujeto a los términos de servicio de Norton LifeLock, Inc., que se encuentran en <https://www.nortonlifelock.com/us/en/legal/>. Por favor, consulta cuidadosamente los términos de LifeLock, ya que contienen limitaciones y condiciones importantes.
3. Techsure Plus, Techsure Premium, el Servicio de Asistencia Técnica Verizon Premium y Tech Support Pro. Techsure Plus, Techsure Premium, el Servicio de Asistencia Técnica Verizon Premium y Tech Support Pro son servicios suministrados a través de Asurion Service Warranty, Inc. ("Asurion") quien podría proporcionar o ayudar con el suministro de Servicios de Asistencia Técnica. Al usar estos servicios, estás sujeto a los términos y condiciones de Asurion, que se encuentran en <https://www.asurion.com/terms-conditions/>. Por favor, consulta estos términos, ya que contienen limitaciones y condiciones importantes en relación a los Servicios adicionales y su uso continuo.

**EL RESTO DE ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE**

## ANEXO E

### TÉRMINOS DE SERVICIO DE VERIZON FIOS TV

Los siguientes Términos de Servicio de Fios TV se aplican para tu uso de nuestros servicios y están incorporados por referencia en el Acuerdo con el Cliente entre nosotros.

#### 1. DEFINICIONES.

1.1 Dispositivos autorizados. El Contenido On Demand es accesible a través del receptor digital de Verizon o a través de Otros Equipos autorizados y de las aplicaciones de software. Podríamos pedirte que registres Otro dispositivo usado para acceder al Contenido (cada uno de los cuales es un “Dispositivo autorizado”).

1.2 Servicios On Demand. Una colección de Contenido On Demand disponible como parte de tus servicios de Fios TV que puedes ver a tu conveniencia. Las opciones para ver en múltiples dispositivos podrían estar disponibles para cierto Contenido On Demand.

1.2.1 On Demand gratuito. Cierta Contenido On Demand gratuito solo está disponible si te suscribes al canal o red que ofrece el contenido. Puedes ver Contenido On Demand gratuito a tu conveniencia cuando esté disponible.

1.2.2 Otras ofertas On Demand. Algunos Contenidos On Demand cuestan una pequeña tarifa. En esos casos, el contenido está disponible para que lo veas por 24 a 48 horas (dependiendo del Contenido).

1.2.3 Contenido Pay-Per-View. Servicio pago de televisión o de transmisión web por medio del cual puedes comprar eventos en vivo para verlos a través de una transmisión privada, la que podría tener limitaciones de reproducción o el acceso en múltiples plataformas.

#### 2. CONTENIDO.

2.1 Propiedad del contenido. La Programación que se ofrece es propiedad y está bajo el control de compañías y organizaciones diferentes a Verizon. Obtenemos los derechos para transmitir el Contenido a través de acuerdos con esas compañías. Cada compañía u organización conserva el derecho para cambiar, retirar u ofrecer opciones de Contenido alternativo a su discreción. Verizon no tiene control sobre el Contenido.

2.2 Límite de responsabilidad y obligación para transmitir contenido. Verizon no será responsable de ninguna falla o interrupción de las transmisiones de programas o Servicios que resulten, en parte o en su totalidad, de circunstancias que vayan más allá del control razonable de Verizon. El Suscriptor acepta que no tiene derecho a recibir, y Verizon no tiene la obligación de ofrecer, ningún Servicio de Contenido en particular como parte de sus Servicios de Fios TV y que el Suscriptor no firma este Acuerdo o contrata los Servicios de Fios TV dependiendo de una expectativa o promesa (implícita o explícita) de que se deberá incluir algún Contenido en particular como parte de los Servicios de Fios TV de Verizon.

2.3 Interrupciones en los servicios de Fios TV. Los Servicios podrían interrumpirse ocasionalmente por una variedad de razones y Verizon no representa ni garantiza que los Servicios o el Equipo estarán disponibles o se desempeñarán de un modo que satisfaga tus necesidades. Verizon no será responsable por ningún inconveniente, pérdida, obligación o daño que resulte de cualquier anticipación, pérdida, apagón o interrupción de los Servicios, causados directa o indirectamente por o que resulten de cualquier circunstancia, incluyendo, entre otros, cualquier circunstancia más allá del control razonable de Verizon o eventos de Fuerza Mayor. Cuando sea posible, Verizon programará y realizará el mantenimiento para que la interrupción del servicio sea mínima y ocurra durante períodos de uso mínimo.

2.4 Limitaciones en el contenido. El Contenido distribuido por medio de los Servicios no puede verse o de otro modo mostrarse en áreas abiertas al público, incluyendo, entre otros, establecimientos comerciales. No puedes retransmitir ni transmitir el Contenido ni cobrar por verlo. No puedes actuar de manera que alteres o evites algún control o restricción de seguridad o acceso relacionado con los Servicios, el Equipo u Otros dispositivos.

2.5 Restricciones de lo que se ve. Comprendes y aceptas que es tu responsabilidad establecer restricciones, a tu discreción, para ver los Servicios y supervisar el uso de estos.

2.6 Acceso al Contenido. Verizon podría permitirte acceder al Contenido y verlo en una variedad de maneras: (i) al enviarlo a tu Equipo; (ii) al enviarlo a Otros dispositivos compatibles a través de una aplicación proporcionada por Verizon que sea compatible con la reproducción multimedia; (iii) al brindar acceso a versiones de navegador compatibles a través de hipervínculos y software proporcionado por Verizon en Otros dispositivos; o (iv) a través de una aplicación widget o aplicación de software con acceso a través del Equipo. La tecnología empleada por Verizon podría variar entre los sistemas operativos, dispositivos y aplicaciones de software.

2.7 Entrega de contenido. Podemos ofrecer Fios TV a tu hogar por QAM o un protocolo de Internet (Video IP), según tu área de servicio y las demandas de tu red. Los servicios de Fios Video IP y Video On Demand (VOD) comparten capacidad en la conexión de fibra óptica de tu hogar. La capacidad disponible para tu servicio de acceso a Fios Internet puede verse reducida si miras múltiples títulos VOD de Fios TV y/o múltiples transmisiones de Video IP al mismo tiempo. El contenido 4K consume un mayor volumen de capacidad de banda ancha que el contenido de TV estándar o de alta definición.

2.8 Términos de Servicio y del AUP. Tu uso de los Servicios de Video On Demand y Pay-Per-View depende de que continúes cumpliendo con los Términos de Servicio de Fios Internet (Anexo C del Acuerdo con el Cliente) y con los Términos de Servicio de Fios TV y con la Política de Uso Aceptable de Verizon. En caso de algún conflicto entre los Términos de Servicio de Fios TV y los Términos de servicio de Fios Internet, regirán los Términos de Servicio de Fios TV solamente para dicho conflicto.

### **3. DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE VIDEO ON DEMAND (VOD, por sus siglas en inglés).**

3.1 Acceso a los Servicios de contenido de VOD de Fios TV. Puedes acceder a los Servicios al:

3.1.1 hacer streaming en tu TV a través de un receptor digital de Fios TV proporcionado por Verizon (requiere un router compatible con Fios);

3.1.2 reproducir en un Dispositivo autorizado a través de una aplicación proporcionada por Verizon que sea compatible para la reproducción multimedia;

3.1.3 descargarlos en un Dispositivo autorizado para la reproducción sin conexión.

3.2 Registro de Dispositivos autorizados y restricciones en el contenido en streaming. Consulta la Sección 5.5.2 del Acuerdo con respecto a las restricciones al contenido de streaming.

3.3 Requerimientos para los servicios de VOD. Se requiere el acceso a Internet para usar los Servicios de VOD. Podrían aplicarse tarifas adicionales o distintas por suscripción, compra o alquiler de VOD. Eres la única persona responsable por el cumplimiento con cualquier requerimiento mínimo del sistema, actualizaciones de software, parches u otros arreglos, que son o podrían ser necesarios para acceder a los Servicios de VOD. Cierta contenido descargado se puede ver sin conexión. No todo el Contenido de VOD está disponible para la descarga. El adelantado rápido, el retroceso y otras características de "trucos de reproducción" para ver el Contenido que se transmitió previamente, así

como otras características de reproducción pueden variar. La disponibilidad de Contenido de video en definición estándar, alta definición, definición ultraalta y 4K también podría variar.

3.4 Variables que afectan la transmisión. Reconoces que la transmisión de Contenido de VOD depende de variables que no están bajo el control de Verizon, incluyendo, entre otros, la velocidad y la disponibilidad de conexión a internet o a la red. Podrías experimentar demoras o dificultades técnicas causadas por o relacionadas con dichas variables, así como también por las limitaciones técnicas del Dispositivo autorizado para VOD en el que veas el Contenido de la colección de VOD. En la medida en que lo permite la legislación vigente, no recibirás un reembolso o crédito por ningún Contenido que no puedas ver o tengas dificultades para ver debido a estas variables. Asumes toda la responsabilidad de asegurar que tengas un equipo compatible para ver el Contenido en el formato apropiado o en general.

3.5 Licencia. Luego del pago de una tarifa de suscripción, compra o alquiler, Verizon te otorga una licencia limitada, no exclusiva, revocable y no transferible para el uso del Contenido de VOD, cuya intención es que sea solo para tu uso personal y privado, no transferible y no comercial. Está prohibido cualquier otro uso o intento de uso para fines comerciales o de otro tipo. Comprendes y aceptas que los anuncios publicitarios, así como ciertas comunicaciones de Verizon, como los anuncios de Servicios y mensajes administrativos, son parte de los Servicios de VOD y que son necesarios para que Verizon ofrezca los Servicios de VOD. Tu uso de plataformas de terceros para agregar títulos de VOD de múltiples proveedores de servicio, tales como Movies Anywhere, podría requerir que des tu consentimiento para que compartamos el Contenido de VOD con los proveedores de la plataforma.

3.5.1 Disponibilidad del contenido de VOD comprado. Una vez que compres o alquiles el Contenido de VOD, asumes la responsabilidad de descarga o uso y del riesgo de pérdida del Contenido comprado o descargado. Verizon te recomienda descargar o acceder a Contenido de VOD comprado inmediatamente después de comprarlo.

3.5.2 No disponibilidad del Contenido de VOD comprado. El Contenido de VOD comprado podría dejar de estar disponible para streaming (incluso el streaming en tu televisor por medio del receptor digital de Fios TV de Verizon) o para volver a descargarlo debido a restricciones de la licencia del proveedor del Contenido u otras restricciones, y Verizon no será responsable si tu Contenido de VOD deja de estar disponible para subsiguientes descargas, streaming o uso.

3.5.3 Entrega repetida del Contenido de VOD comprado. Verizon solo puede volver a entregarte los archivos digitales del Contenido de VOD comprado un máximo de dos (2) veces en cualquier año calendario.

3.6 Licencias digitales para Contenido de VOD. Sin importar el uso de la palabra “compra” y a excepción de lo aquí estipulado, todo el Contenido de VOD se ofrece por medio de licencia para usar o ver, no para comprar o vender, y está sujeto a este Acuerdo y a los Términos de Servicio y a cualesquiera otros términos y condiciones de la licencia que sea aplicable al Contenido de VOD, incluyendo limitaciones impuestas por el uso de cualquier tecnología de gestión de derechos digitales. Se puede obtener una licencia del Contenido de VOD de dos maneras:

3.6.1 Contenido de VOD comprado. Cuando compras Contenido de VOD, el pago de la tarifa de compra te autorizará a acceder al Contenido de VOD comprado para verlo en Dispositivos autorizados un número ilimitado de veces durante un período indefinido. El Contenido de VOD comprado continuará siendo accesible si ya no eres cliente de Fios TV, pero tu uso de dichos Servicios de VOD estará sujeto a los términos de este Acuerdo y de cualquier Acuerdo de licencia de usuario final que pudiera enmendarse de vez en cuando.

3.6.2 Contenido de VOD alquilado: Cuando alquilas Contenido de VOD, el pago de una tarifa de alquiler te autoriza a acceder al Contenido de VOD alquilado para verlo en uno o más Dispositivos autorizados un número ilimitado de veces durante un período de tiempo fijado, generalmente de 24 o 48 horas a partir de la compra o reproducción inicial del Contenido de VOD alquilado.

3.6.3 Reproducción. Debes iniciar la reproducción generalmente en el plazo de 30 días a partir de tu transacción de alquiler o antes, dependiendo de los plazos de alquiler comunicados al momento del alquiler.

3.7 Reservación de los derechos. Todo el Contenido suministrado por Verizon o sus licenciadores terceros en un sitio web u otro recurso ofrecido por Verizon, por medio del cual se puede ver o comprar el Contenido de VOD, es propiedad de Verizon o de sus licenciadores. Se reservan todos los derechos, como se describe en la Sección 6 del Acuerdo con el Cliente.

3.8 Cargos por datos del proveedor de servicios móviles. Reconoces y aceptas que también puedes incurrir en cargos o tarifas por datos de un proveedor de servicios de internet o servicios móviles (que puede ser Verizon o un tercero) para acceder al Contenido o comprar productos y Servicios a través de las opciones interactivas disponibles por medio de tus Servicios.

**4. SERVICIOS ADICIONALES.** Si te suscribes a Fios Internet y Fios TV, podemos poner a tu disposición los siguientes Servicios Adicionales. Además de los términos del Acuerdo con el Cliente, los términos y condiciones a continuación se aplican a tu uso de los Servicios adicionales.

4.1.1 Netflix. Netflix es suministrado directamente por Netflix, Inc. y está sujeto a términos y condiciones distintos. Los clientes de Verizon deben consultar estos términos y condiciones en <https://help.netflix.com/legal/termsfuse> antes de usar el servicio.

4.1.2 Pandora. Pandora es suministrado directamente por Pandora Media, LLC. y está sujeto a términos y condiciones distintos. Los clientes de Verizon deben consultar estos términos y condiciones correspondientes distintos en <https://www.pandora.com/legal> antes de usar el servicio.

4.1.3 Pluto TV. Pluto TV es suministrado directamente por Pluto Inc. y está sujeto a términos y condiciones distintos. Los clientes de Verizon deben consultar estos términos y condiciones correspondientes distintos en <https://corporate.pluto.tv/terms-of-use/> antes de usar el servicio.

4.1.4 YouTube TV. YouTube TV es suministrado directamente por Google LLC. y está sujeto a términos y condiciones distintos. Los clientes de Verizon deben consultar estos términos y condiciones correspondientes distintos en [https://www.youtube.com/t/terms\\_paidservice](https://www.youtube.com/t/terms_paidservice) antes de usar el servicio.

**EL RESTO DE ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE**

## ANEXO F

### TÉRMINOS DE SERVICIOS DE FIOS HOME PHONE

Los siguientes Términos de Servicio de Fios Home Phone aplican para tu uso de nuestros servicios de voz y están incorporados por referencia en el Acuerdo con el Cliente entre nosotros.

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL.

El Servicio de Fios Home Phone es un servicio de voz a través de internet para llamar a destinos locales e internacionales. El Servicio también incluye el uso de opciones de llamada y la administración de tu cuenta.

Los planes y tarifas actuales para llamadas nacionales e internacionales se encuentran en <https://espanol.verizon.com/home/phone/>. Información sobre las tarifas actuales también está disponible al contactar a Servicio al Cliente de Verizon al 1.800.Verizon (1.800.837.4966).

##### 1. Funciones de llamadas y administración de la cuenta

El Servicio incluye ciertas funciones de llamada y administración de la cuenta. Las funciones de llamadas y las funcionalidades podrían cambiar ocasionalmente. Visita <https://espanol.verizon.com/home/phone/> para obtener información sobre las funciones disponibles actualmente.

#### 2. LIMITACIONES EN EL USO DE LOS SERVICIOS.

2.1 Disponibilidad. Fios Home Phone está disponible en áreas limitadas de los Estados Unidos y solo en aquellas áreas en las que podemos enviar una llamada al 911 al centro de respuestas de emergencia apropiado de una manera consistente con las leyes, normas y regulaciones aplicables incluyendo, entre otras, las normas y requerimientos de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés).

2.2 Tipos de llamada. El Servicio no te permite hacer llamadas al 500, 700, 900, 950, 976, 0001, 0+, usar tarjetas de llamada ni llamadas de marcado al azar (por ejemplo, 10-10-XXXX) y tampoco te permite aceptar llamadas por cobrar o llamadas pagadas por terceros.

2.3 Marcado. El Servicio requiere el marcado de 10 dígitos. Las configuraciones del sistema de seguridad del hogar podrían requerir que se modifique el marcado de 7 a 10 dígitos.

2.4 Transferencia de llamadas. No podrás transferir ninguna de tus llamadas a números internacionales.

#### 3. REQUERIMIENTOS DE CORRIENTE Y BATERÍA.

El Servicio de Fios Home Phone (incluyendo el marcado al 911) no funcionará durante un corte de electricidad sin una fuente de energía de respaldo. ***Eres responsable de suministrar la energía eléctrica necesaria para el funcionamiento del Servicio y cualquier fuente de energía de respaldo.***

3.1 Respaldo de la batería. Hay una función de respaldo de batería disponible para tu equipo Verizon. Dependiendo de tu tipo de equipo, puedes elegir usar esta opción de batería de respaldo al mantener: (i) una batería de 12 voltios en la unidad de batería de respaldo integrada o (ii) baterías de celdas D en el dispositivo PowerReserve de Verizon que se conecta a tu equipo.

3.2 Detalles de respaldo. Con una batería (o baterías) cargada(s) por completo, la opción de respaldo de batería permitirá las funciones de llamadas básicas de tu Servicio por hasta ocho (8) horas en caso de cortes de electricidad. El dispositivo PowerReserve de Verizon se puede comprar a través de

Verizon. Las baterías de 12 voltios se pueden comprar a través de Verizon o de terceros. La opción de respaldo de batería no proporcionará electricidad a los teléfonos inalámbricos, al servicio de Fios Internet o Fios TV ni al equipo del sistema de alarmas. Una falla o interrupción del servicio eléctrico podría requerir que reinicies o vuelvas a configurar el equipo antes de usar los Servicios de Fios Home Phone. Hay más información, incluyendo los tipos de equipo, pruebas de baterías, monitoreo, uso y almacenamiento, disponible en [espanol.verizon.com/battery](http://espanol.verizon.com/battery).

**EL RESTO DE ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE**

## ANEXO G

### TÉRMINOS DE SERVICIO DE FIOS PREPAID

Ciertos Servicios de Fios pueden incluir la opción prepagada.

#### 1. TÉRMINOS DE LOS CARGOS Y PAGOS.

1.1 Cargos prepagados. Aceptas pagar por los Servicios con la modalidad de prepagado por un período mínimo de un mes. Eres responsable de pagar todos los impuestos, recargos, tarifas y otros cargos aplicables asociados con los Servicios y el Equipo. El pago del mes inicial de los Servicios se debe realizar en su totalidad y por adelantado antes de que te enviemos el equipo o programemos una fecha de instalación. Aceptas pagar cualquier cargo de instalación u otro cargo adicional antes de la fecha de instalación, al momento de la instalación, pero en todo momento antes de la activación de los Servicios.

1.2 Período del servicio: pagos.

1.2.1 Ciclo de pago. Tu ciclo de pago mensual comenzará en la fecha en la que (a) se instalen y se activen tus Servicios prepagados si Verizon hace la instalación o (b) en la fecha en la que te entreguen el Equipo si tú mismo instalas el Servicio. Tus Servicios estarán disponibles por un mes después de la activación. Debes pagar los Servicios del mes siguiente antes del vencimiento del mes actual (la "Fecha de vencimiento") para mantener tus Servicios activos. Los Servicios se renuevan para el mes siguiente cuando recibimos el pago total.

1.2.2 No renovación. Si no pagas los Servicios prepagados del mes siguiente antes de la Fecha de vencimiento, tus Servicios ya no estarán disponibles, sin que recibas una notificación adicional. Puedes restablecer tus Servicios al pagar un mes adicional y la fecha de reactivación de tus servicios comenzará un nuevo mes de Servicio. Mientras tus Servicios no estén disponibles, no podrás hacer ningún cambio al Equipo y no se te cobrará por los Servicios. Tus Servicios se restablecerán dentro de las 24 horas después del recibo de tu pago. No se cobran tarifas por restablecer los Servicios.

1.2.3 Cierre de la cuenta. Si no haces un pago por tres meses consecutivos, tu cuenta de Verizon se cerrará y deberás devolver el Equipo a Verizon de conformidad con este Acuerdo. Debes hacer un pedido como cliente nuevo si deseas adquirir Servicios prepagados después del cierre de la cuenta. La reapertura de una cuenta prepagada queda a la exclusiva discreción de Verizon.

1.3 Cargos de terceros. Eres el único responsable de cualquier cargo en el que incurras con los proveedores de servicios terceros, incluyendo el acceso a los servicios o las suscripciones en línea.

1.4 Métodos de pago. Se te podría requerir que uses una tarjeta de crédito o débito para pagar por adelantado tu mes inicial del Servicio. Los pagos posteriores se pueden hacer con tarjeta de crédito o débito, en efectivo en un lugar autorizado para el pago u otros métodos de pago que pudiéramos designar. Si usas una tarjeta de crédito o débito para pagar los Servicios, tu uso de la tarjeta se regirá por el acuerdo del emisor de la tarjeta. Si recibimos un cargo de parte de tu tarjeta de crédito o débito, tus Servicios se suspenderán. Más de un cargo a nosotros en un período de seis meses resultará en el cierre de tu cuenta. Si eres un cliente de pago en efectivo, podemos enviarte un correo electrónico con tu número de cuenta para usarlo en el procesamiento de tu pago; el número también se puede usar para autenticar tu cuenta de Verizon y reconoces que el correo electrónico no cifrado podría incrementar el riesgo de interceptación por un tercero.

1.5 Reembolsos. No reembolsaremos ningún monto prepagado por los Servicios, sujeto a la ley aplicable, a menos que se cancele una solicitud previa a la instalación y activación.

1.6 Estados de cuenta. Tu Estado de cuenta se suministrará en línea y se pondrá a tu disposición a través de tu Cuenta de My Verizon. Los estados de cuenta impresos no están disponibles.

## **2. INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS.**

2.1 Disponibilidad de los servicios. Puede que no todos los Servicios de Verizon estén disponibles en todas las áreas. No podrás trasladar tus Servicios de Verizon ni discontinuar temporalmente tus Servicios prepagados de Verizon en el transcurso de un mes y no se harán reembolsos de montos que se hayan prepagado. Los Servicios se podrían restablecer en un nuevo lugar como una cuenta nueva. Solo las opciones de Servicios designados, incluyendo las velocidades de Fios Internet disponibles, estarán disponibles como Servicios prepagados.

2.2 Limitaciones del servicio. Home Phone es un servicio prepagado de Fios Home Phone regido por los Términos de Servicio de Fios Home Phone y no permitirá llamadas que se facturen con base en el uso, la compra de líneas adicionales, listas de direcciones, llamadas al servicio de información ni llamadas realizadas por un operador, excepto para los clientes con discapacidades que se registren para hacer dichas llamadas, números personalizados o números en los que se pueda elegir un código de área propio. Los números telefónicos de Home Phone no se registrarán ni se publicarán. No estará disponible la opción de suspensión por vacaciones para ninguno de los servicios prepagados.

**EL RESTO DE ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE**