

Acuerdo con el Cliente de My Verizon Wireless

(Para una copia de este documento en inglés, visite nuestro sitio web: verizon.com)

Gracias por elegir Verizon ("Verizon") como tu proveedor de telecomunicaciones. Este Acuerdo con el Cliente ("Acuerdo") contiene información importante sobre tu servicio y nuestra relación comercial, la cual incluye lo siguiente:

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

Mi Servicio

Tu Servicio requiere que te suscribas a un "Plan" mensual que incluye tu acceso mensual a la red, asignaciones y funciones; dónde puedes usarlos (tu "Área de cobertura"); y los cargos mensuales y de pago por uso. También puedes suscribirte a varios "Servicios opcionales", como conectividad internacional, beneficios o servicios de protección de equipo. Tu "Servicio" lo constituyen tu Plan, sus funciones y cualquier Servicio opcional. Si tu Plan incluye (a) acceso inalámbrico fijo, también se aplican los Términos del Servicio de Verizon Home Internet (Wireless) que aparecen en el Anexo A; o (b) Fios Home Internet proporcionado por Verizon Online LLC, también se aplican los términos de Fios Home Internet que aparecen en el Anexo B. Estos términos también forman parte de tu "Servicio". Tus direcciones de facturación y envío, así como tu lugar de uso principal deben estar dentro de las áreas de cobertura a las que la red perteneciente y operada por Verizon presta servicio. Los detalles de los Términos de Servicio, lo que incluye cualquier detalle del Plan, uso o restricciones de los Servicios de datos, Servicios opcionales y detalles sobre la administración de nuestra red, están disponibles para que los consultes en espanol.verizon.com/support/important-plan-information o, para los clientes con servicio Prepaid, en espanol.verizon.com/support/prepaid-customer-info-legal. Los Términos y Condiciones de tu Servicio están sujetos a este Acuerdo y forman parte de este Acuerdo. La versión actual de este Acuerdo y los Términos y Condiciones de tu Servicio están disponibles en línea en espanol.verizon.com.

Al usar el Servicio, aceptas cada una de las disposiciones de este Acuerdo, los Términos y Condiciones aplicables a tu Servicio y los términos descritos en la [Información importante sobre el plan](#), aunque no los hayas leído. Este Acuerdo se aplica a ti, al Titular de la cuenta (persona que, en última instancia, es el responsable financiero de la cuenta) y también a todas las líneas de tu cuenta, subcuenta y a cualquiera que use tu Servicio. Los servicios móviles y de acceso inalámbrico fijo son proporcionados por Cellco Partnership, que opera como Verizon Wireless, y Fios Home Internet es proporcionado por Verizon Online LLC.

Cancelación

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

Mi privacidad

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

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

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

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

Muchos de los servicios y las aplicaciones que se ofrecen a través de tu dispositivo o del equipo de internet residencial pueden ser proporcionados por terceros. Cuando accedes y utilizas servicios de terceros, incluidos los servicios de terceros que Verizon pueda poner a tu disposición como parte de tu Servicio de Verizon o en relación con este, estás sujeto a los Términos de Servicio y a la Política de Privacidad establecidos por esos proveedores externos al utilizar sus servicios. Debes leer los Términos y la Política de Privacidad correspondientes antes de usar, vincular o descargar cualquier servicio o aplicación proporcionados por un tercero.

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

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

Si te estás suscribiendo al servicio pospago como consumidor, aceptas suscribirte a una o varias líneas de Servicio bajo una modalidad de mes a mes. Si te suscribiste para el plazo mínimo de contrato, conforme se muestra en tu recibo o confirmación de pedido una vez que hayas completado el plazo de contrato, te convertirás automáticamente en cliente bajo una modalidad de mes a mes para dicha línea de servicio. Si se suspende tu Servicio sin facturación o a una tarifa reducida de facturación, ese tiempo no se toma en cuenta en cuanto a la compleción del plazo del contrato. Asimismo, si compraste tu

dispositivo móvil con un agente autorizado o a través de un tercero, debes verificar si se cobra un cargo por cancelación por separado.

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

Tu número de móvil y transferencia

Puedes llevar o transferir tu número de teléfono móvil a otro proveedor de servicio. Si transfieres un número que tienes con nosotros, entenderemos que nos estás solicitando la cancelación de tu Servicio para ese número. Si eres cliente del servicio Prepaid, no tendrás derecho a recibir un reembolso por ningún saldo en tu cuenta.

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

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

Puedes designar a alguien para que administre tu cuenta Postpay. La persona que designes (el Administrador de la cuenta) debe tener 18 años o más (19 en Alabama y Nebraska) y no debe usar un dispositivo o servicio cuyo uso esté previsto para un niño. Un Administrador de la cuenta podrá realizar cambios en tu cuenta, lo que incluye agregar nuevas líneas de servicio, comprar uno o varios dispositivos móviles nuevos mediante un acuerdo de pago de dispositivo según tu historial de crédito, facturar algunos servicios y accesorios a tu cuenta, y extender el plazo de tu contrato. Es posible que algunos Titulares de la cuenta quieran crear una subcuenta, lo que habilita al Titular de la cuenta a designar una o más líneas a una subcuenta y enviar la factura para las líneas en una subcuenta a un Administrador de la cuenta especificado con el objetivo de que paguen esa parte por separado. Tú, el Titular de la cuenta, sigues siendo responsable de cualquier cambio que un Administrador de la cuenta realice en tu cuenta o subcuenta.

¿Verizon puede modificar este Acuerdo o mi Servicio?

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

Mi dispositivo móvil

Tu dispositivo móvil debe cumplir con las regulaciones de la Comisión Federal de Comunicaciones, estar certificado para el uso en nuestra red y ser compatible con tu Servicio. Podemos cambiar remotamente y sin previo aviso el software, las aplicaciones o la programación de tu dispositivo móvil. Esto podría afectar tu información almacenada o la forma en la que programaste o usas tu dispositivo móvil. Al activar un Servicio que usa una tarjeta SIM (Módulo de Identificación del Suscriptor), aceptas que somos los dueños de la propiedad intelectual y del software en la tarjeta SIM, que podemos cambiar remotamente y sin aviso previo el software o cualquier otra información en la tarjeta SIM, y que podemos usar cualquier capacidad en la tarjeta SIM para fines administrativos, de la red, de negocios y/o

comerciales. A fin de disminuir los robos y otras actividades fraudulentas, los dispositivos recientemente adquiridos están bloqueados de manera temporal para que funcionen exclusivamente en la red de Verizon. Para más información, visita espanol.verizon.com/support/device-unlocking-policy.

¿Dónde y cómo funciona el Servicio de Verizon Wireless?

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

¿Cómo calcula Verizon mis cargos?

Aceptas pagar todos los cargos por acceso, uso y otros en los cuales tú o cualquier otro usuario de tu dispositivo móvil incurran. Si múltiples dispositivos móviles están asociados a tu cuenta, aceptas pagar todos los cargos en los que los usuarios de dichos dispositivos móviles incurran. Para cargos basados en la cantidad de tiempo usado o en los datos enviados o recibidos, redondearemos cualquier fracción al siguiente minuto entero o, dependiendo de cómo se facture el uso de datos, al siguiente megabyte o gigabyte entero. Para las llamadas salientes, el tiempo de uso comienza al oprimir **Enviar** por primera vez o cuando la llamada se conecta a una red, y para las llamadas entrantes, cuando la llamada se conecta a una red (lo que puede ser antes de que suene el teléfono). El tiempo de uso puede terminar varios segundos después de oprimir **Terminar** o después de que se desconecte la llamada. Para las llamadas hechas en nuestra red, solo cobramos las que sean contestadas, incluidas las llamadas contestadas por máquinas. Para el servicio Postpay, el uso no siempre puede procesarse enseguida y puede incluirse en una factura posterior; sin embargo, el uso cuenta para tu asignación del mes en el que el Servicio se usó.

¿Cuáles son los cargos que fija Verizon?

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

Impuestos, tarifas y otros cargos gubernamentales

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

¿Qué es el roaming?

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

¿Cómo puedo prevenir cargos inesperados en mi factura?

Muchos servicios y aplicaciones están disponibles en dispositivos móviles o a través de ellos, así como en equipos de internet residencial, incluidas las compras de juegos, películas, música y otro contenido. Algunos de estos servicios son proporcionados por Verizon. Otros son proporcionados por terceros que pueden ofrecer la opción de cobrar los cargos a través de tu factura de Verizon u otros métodos de pago. Los cargos pueden ser únicos o recurrentes. El monto y la frecuencia de los cargos se te informarán a ti o a la persona que use tu dispositivo o un dispositivo asociado con tu cuenta en el momento en que se realice la compra. Si la persona que realiza la compra elige que los cargos se facturen a tu cuenta, dichos cargos pasarán a formar parte del monto adeudado para ese ciclo de facturación. **Verizon ofrece herramientas para bloquear o restringir estos servicios, así como para bloquear todos los cargos por servicios de terceros en tu factura de Verizon Wireless, en espanol.verizon.com/myverizon. No ofrecemos asistencia para llamadas a números 900, 976 ni a ciertos otros números internacionales de tarifa premium.**

¿Cómo y cuándo puedo disputar cargos?

Si eres cliente del servicio Postpay, puedes disputar tu factura, pero a menos que la ley establezca lo contrario o que disputes cargos por la pérdida o el robo de tu dispositivo móvil, aún tienes que pagar todos los cargos hasta que se resuelva la disputa. **PUEDES LLAMARNOS PARA DISPUTAR CARGOS EN TU FACTURA O CUALQUIER SERVICIO (O SERVICIOS) QUE SE TE HAYA FACTURADO, PERO SI DESEAS CONSERVAR TU DERECHO A ENTABLAR UN ARBITRAJE O CASO EN EL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA RESPECTO A DICHA DISPUTA, DEBERÁS ESCRIBIRNOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE QUE APARECE EN TU FACTURA O COMPLETAR EL FORMULARIO DE AVISO DE DISPUTA DISPONIBLE EN:** <https://www.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form>.

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

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

Facturación y pagos

Se te facturará por tu servicio cada mes y el Titular de la cuenta recibirá un Aviso de factura lista (BRN) por mensajería de texto y/o a la dirección de email que proporciones. El BRN indicará el monto a pagar, la fecha de vencimiento y te notificará que está disponible una copia electrónica detallada de tu factura para que la revises en tu cuenta de My Verizon en espanol.verizon.com o en My Verizon app. Puedes optar por recibir una factura en papel por correo postal en cualquier momento al cambiar tus preferencias en tu cuenta de My Verizon o al seleccionar la facturación en papel cuando te registres en el servicio.

Si eres cliente del servicio Postpay y no recibimos tu pago a tiempo, te cobraremos un cargo por pago atrasado de hasta un 5 por ciento mensual del saldo no pagado, o un cargo fijo de \$10 mensuales, lo que sea mayor, si lo permite la ley en el estado de tu dirección de facturación. (Si eliges otra compañía para que te facture por el Servicio (según un programa aprobado por Verizon), los cargos por pago atrasado son fijados por dicha compañía y pueden ser más elevados que los nuestros). Los cargos por pago atrasado son parte de las tarifas y cargos que aceptas pagarnos. Si no pagas a tiempo y remitimos tu cuenta o cuentas a un tercero para su cobro, se aplicará un cargo de cobranza que deberá pagarse en el momento en que la cuenta sea remitida al tercero. El cargo se calculará según el porcentaje máximo permitido por la ley aplicable y no excederá el 18 por ciento. Podríamos exigir un depósito al momento de la activación o más adelante, o solicitar un aumento del depósito. Pagaremos

intereses simples sobre cualquier depósito según las tarifas requeridas por ley. Podemos aplicar depósitos o pagos en cualquier orden a cualquier monto que nos debas en cualquiera de tus cuentas. Si tu saldo final a favor es inferior a \$1, solo te lo reembolsaremos si lo solicitas. Si tu servicio se suspende o cancela, es posible que debas pagar un cargo para reactivarlo. La facturación de un Servicio móvil independiente o del Servicio Verizon Home Internet (Wireless), incluidos Wi-Fi Backup, Whole-Home Wi-Fi y Whole-Home Wi-Fi Plus, comienza cuando se activa tu servicio, en la fecha estimada de entrega o el día en que completes la recogida en tienda o la instalación profesional, lo que ocurra primero. Tu fecha estimada de entrega es la fecha de entrega que nuestro socio de envíos proporciona cuando le entregamos el pedido para su envío. Si pagas más de lo que debes en el saldo de tu cuenta, nos reservamos el derecho de reembolsar cualquier monto pagado en exceso. La facturación de un Plan que incluye tanto una línea móvil como servicio de internet residencial comienza cuando envías tu pedido y no sigue las políticas de inicio de facturación descritas anteriormente.

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

Si tu cheque o pago bancario electrónico es devuelto sin pagar, cobraremos a tu cuenta un cargo por pago devuelto que no excederá los \$30 o el máximo permitido por ley. Se aplicarán las legislaciones sustantivas de Pennsylvania a disputas relacionadas con cheques presentados como pago total o por menos del saldo total vencido, independientemente de los conflictos de leyes y normas de dicho estado. Si realizas un pago o haces un arreglo de pago a través de un representante de nuestros centros de llamadas, es posible que te cobremos un Cargo por asistencia del agente. Si haces un pago mientras tu cuenta tiene un saldo de crédito, podemos rechazar, anular o devolver la totalidad del pago.

Acuerdo de pago de respaldo

Cuando identifiques la cuenta o el método de pago que deseas que usemos para debitar o efectuar cargos en caso de que tu cuenta se cierre y permanezca con un saldo pendiente, nos autorizas a facturar a esa cuenta o método de pago el monto de cualquier saldo pendiente que continúes adeudándonos en cualquiera de tus cuentas de Verizon. Si el método de pago es una tarjeta de crédito o débito, también aceptas que podamos obtener información actualizada de la cuenta de parte del emisor de la tarjeta o de la red de tarjeta correspondiente. Además, confirmas que tienes la autoridad para autorizar todos los cargos realizados a esa cuenta o método de pago designado.

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

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

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

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

Podemos, sin previo aviso, limitar, suspender o dar por terminado tu Servicio o cualquier acuerdo contigo por cualquier causa razonable, que incluye, entre otros motivos: (1) si tú, cualquier usuario de tu dispositivo o cualquier línea de servicio de tu cuenta, o cualquier administrador de tu cuenta: (a) incumple este acuerdo o infringe nuestra Política de Uso Aceptable (www.verizon.com/about/terms-conditions/acceptable-use-policy) o las políticas de uso prohibido; (b) revende tu Servicio; (c) usa tu Servicio con fines ilícitos, incluyendo usos que contravengan las sanciones y prohibiciones económicas y comerciales dispuestas por cualquier agencia del gobierno de EE. UU.; (d) instala, despliega o usa cualquier equipo de conversión o mecanismo similar (por ejemplo, un repetidor) para originar, amplificar, mejorar, retransmitir o convertir una señal de radiofrecuencia sin nuestro permiso; (e) nos roba o miente; (f) amenaza, acosa o usa lenguaje vulgar y/o inapropiado con nuestros representantes; (g) interfiere con nuestras operaciones; (h) envía spam o correo no deseado o participa en otro tipo de llamadas o mensajes abusivos; (i) modifica las especificaciones del fabricante de tu dispositivo; o (j) usa tu Servicio de una manera que afecte negativamente a nuestra red o a otros clientes; o (2) si eres un cliente de Postpay y: (a) no pagas tu factura a tiempo; (b) generas cargos superiores a un depósito requerido o a un límite de facturación, o sustancialmente superiores a tus cargos de acceso mensual (aunque aún no hayamos facturado dichos cargos); (c) proporcionas información crediticia que no podamos verificar; (d) no puedes pagarnos o te declaras en quiebra; o (e) incumples cualquier acuerdo de financiamiento de dispositivos con Verizon. Según se describe en nuestra página de internet abierta verizon.com/about/our-company/open-internet y en la Información Importante del Plan en espanol.verizon.com/support/important-plan-information/, es posible que los datos móviles y de acceso móvil fijo de las personas que consumen muchos datos tengan prioridad después de otro tráfico en momentos de congestión durante un mes de facturación afectado. También podremos limitar temporalmente tu Servicio por cualquier razón operacional o gubernamental.

¿Califico para recibir descuentos especiales?

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

DESCARGO DE RESPONSABILIDADES SOBRE GARANTÍAS

No ofrecemos ninguna declaración ni garantía, expresa o implícita, incluidas, en la medida permitida por la ley aplicable, las garantías implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un propósito específico, con respecto a tu Servicio, tu dispositivo móvil, cualquier equipo de internet residencial o cualquier aplicación a la que accedas. No garantizamos que tu dispositivo móvil o el equipo funcionen perfectamente, que todas las funciones operen correctamente, que tu dispositivo o equipo no requieran actualizaciones o modificaciones ocasionales, ni que no se vean afectados negativamente por modificaciones relacionadas con la red, actualizaciones o actividades similares.

EXENCIONES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

Tú y Verizon aceptan limitar los reclamos solamente a daños directos contra la otra parte. Esto significa que, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, ninguno de nosotros hará demandas por daños indirectos, especiales, consecuentes, incidentales, triplicados o punitivos, independientemente de la teoría de responsabilidad. Por ejemplo, los daños no permitidos incluyen aquellos que surjan como consecuencia de una falla del Servicio o del dispositivo, acceso o cambios no autorizados a tu cuenta o dispositivo, o el uso de tu cuenta o dispositivo por otras personas para autenticar, acceder o hacer cambios a la cuenta de un tercero, tal como

una cuenta financiera o de criptomonedas, incluidos el cambio de contraseñas, o la transferencia o el retiro de fondos. Esta limitación también aplica si realizas un reclamo contra uno de nuestros proveedores, hasta el punto de que se nos exigiera indemnizar al proveedor por el reclamo. Aceptas que no somos responsables por los problemas ocasionados por ti u otras personas, o por cualquier causa de fuerza mayor. También aceptas que no somos responsables por mensajes de voz u otros mensajes perdidos o borrados, o por información (como fotos) que se pierda o se borre mientras trabajamos en tu dispositivo. Si otro proveedor de servicio móvil resulta involucrado en cualquier problema (por ejemplo, mientras usas el servicio de roaming), también aceptas cualquier limitación de responsabilidad que imponga.

¿CÓMO RESUELVO LAS DISPUTAS CON VERIZON?

LEE CON ATENCIÓN LA SIGUIENTE SECCIÓN. ESTA SECCIÓN AFECTA TUS DERECHOS LEGALES.

(1) ARBITRAJE VINCULANTE. ENTIENDES QUE, AL ACEPTAR ESTE ACUERDO, RENUNCIAS AL DERECHO DE PRESENTAR UNA DEMANDA ANTE UN TRIBUNAL O UN JURADO EN CONTRA DE VERIZON. TÚ Y VERIZON ACUERDAN RESOLVER LAS DISPUTAS SOLO POR ARBITRAJE O EN UN TRIBUNAL PARA DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, COMO DE DISPONE A CONTINUACIÓN.

El término disputa se entiende como cualquier disputa que, de alguna manera, se relaciona con o surge de este Acuerdo. Esto incluye, entre otros, toda disputa que se presente en cuanto a cualquier equipo, producto y servicio que recibas de nuestra parte, cualquier tipo de publicidad correspondiente a cualquiera de dichos productos o servicios, o las presuntas lesiones personales o invasión de la privacidad relacionadas con dichos productos o servicios, así como también las disputas que tengas con nuestros empleados o representantes. También incluye cualquier disputa en relación con la validez, la ejecución o el alcance de cualquier parte de este Acuerdo (incluyendo el Acuerdo que se someterá a arbitraje) a menos que se disponga de otro modo en este Acuerdo. 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 se rige por la Ley Federal de Arbitraje. **Este acuerdo de arbitraje continúa teniendo efecto incluso después de que dejes de recibir nuestros servicios.** Aunque los procesos de arbitraje podrían diferir, un árbitro te puede otorgar 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.

(2) PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE. Excepto como se indica específicamente a continuación, **TODA DISPUTA SERÁ RESUELTA POR UNO O MÁS ÁRBITROS IMPARCIALES ANTE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE (AAA, por sus siglas en inglés).** 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. Excepto que se disponga de algún otro modo en el presente Acuerdo, tú y Verizon acuerdan que la AAA, incluyendo un árbitro de proceso, tendrá autoridad para resolver las disputas relacionadas con las versiones a las que este Acuerdo aplica. Si la AAA no puede o no administra una disputa en virtud de este Acuerdo, a pesar de que las partes cumplan con los términos de este Acuerdo y las reglas aplicables de la AAA, tú y Verizon acordarán seleccionar otro foro de arbitraje. Si ambas partes no pueden ponerse de acuerdo en un foro de arbitraje, un tribunal en el condado de tu dirección de facturación seleccionará un foro de arbitraje para decidir la disputa en virtud de la Sección 5 de la Ley Federal de Arbitraje. **Excepto que se disponga de algún otro modo en el presente Acuerdo, se designará un árbitro individual para determinar los méritos de la disputa y tendrá la autoridad exclusiva para arbitrar, incluidas, entre otras, las disputas relacionadas con la validez, la ejecución 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 de la AAA (www.adr.org) o de nosotros. Si cumpliste con el proceso de resolución de disputas informal y obligatorio que se dispone en el Párrafo 4, Verizon reembolsará cualquier cargo por tramitación que la AAA te cobre por el arbitraje de la disputa al finalizar el arbitraje. Verizon también pagará cualquier cargo administrativo y del árbitro que cobre el tribunal de arbitraje. **Al presentar una**

demanda de arbitraje, la parte y el abogado declaran que, al igual que en un tribunal, cumplen con los requisitos que dispone la Regla Federal de Procedimiento Civil 11(b). El árbitro está autorizado para aplicar cualquier sanción disponible bajo la Regla Federal de Procedimiento Civil 11 a las partes representadas y a su abogado. El árbitro asignado a cualquier proceso de arbitraje entre tú y Verizon resolverá las demandas en un plazo de 120 días a partir de la designación o lo antes posible, en virtud de la equidad para las partes.

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. Alternativamente, para las demandas dentro del límite jurisdiccional del tribunal de demandas de menor cuantía del estado que abarca tu dirección de facturación, tú o Verizon pueden elegir entablar una acción individual en un tribunal de demandas de menor cuantía en lugar de proceder al arbitraje. Además, si las demandas de cualquier solicitud o demanda de arbitraje podrían haberse presentado ante un tribunal de demandas de menor cuantía, entonces tú o Verizon pueden elegir que las demandas sean tramitadas en un tribunal de menor cuantía, en lugar de arbitraje, en cualquier momento, antes de que se designe al árbitro, notificando a la otra parte de dicha elección por escrito. Si esta disposición o la limitación de la presentación de demandas ante un tribunal de menor cuantía se considera inválida, esta disposición será separable y el asunto se someterá a arbitraje. En ningún caso esta disposición permitirá la presentación de una demanda sobre una base colectiva o de clase.

(3) EXENCIÓN DE DEMANDAS COLECTIVAS Y DE CLASE. ESTE ACUERDO NO ADMITE ARBITRAJES DE CLASE NI COLECTIVOS, INCLUSO CUANDO LOS PROCEDIMIENTOS O NORMAS DE LA AAA LOS ADMITAN. 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 (5) QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN, 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, DEMANDA 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 ante un juez, y no ante un jurado. **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. Si el tribunal determina que este párrafo le prohíbe a un demandante individual solicitar medidas cautelares públicas y si la ley aplicable establece un derecho irrenunciable a solicitar dichas medidas cautelares públicas, tú y nosotros acordamos que cualquier demanda o solicitud de una medida cautelar pública se suspenderá y será resuelta por el tribunal tras el arbitraje de las demandas restantes y las solicitudes de medidas cautelares, y se ejecutará el resto de este acuerdo.

(4) PROCESO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS INFORMAL Y OBLIGATORIO. Si alguno de nosotros tiene la intención de solicitar un arbitraje según este acuerdo, la parte que solicite el arbitraje debe primero notificar por escrito a la otra parte sobre la disputa al menos 60 días antes de iniciar el arbitraje. La notificación se debe proporcionar de forma individual y debe brindar información suficiente para que la otra parte pueda evaluar e intentar resolver la demanda. Esta incluye, como mínimo, información suficiente para permitir que la otra parte identifique la cuenta en cuestión y debe incluir el nombre del titular de la cuenta de Verizon Wireless, el número de teléfono móvil en cuestión, una descripción de la demanda, los hechos específicos que la sustentan, los daños que la parte afirma haber sufrido y la reparación que la parte solicita. Mediante el formulario que se encuentra disponible en verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form, la notificación a Verizon se debe enviar al administrador de resolución de disputas de Verizon Wireless. La notificación se enviará a la información de contacto más reciente que tengamos de ti. **El presente proceso de resolución de disputas informal y obligatorio está diseñado para permitir que las partes puedan ofrecer una oferta de resolución justa y basada en los hechos si así lo deciden. Ninguna de las partes podrá proceder al arbitraje a menos que se proporcione la información exigida en este Párrafo.** 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 [verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form](https://www.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form) y confirmar que nos autorizas a examinar la información de tu cuenta con este abogado u otra persona. **La validez y la ejecución de este párrafo 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 que se detallan en este párrafo.** Las partes reconocen y aceptan que el incumplimiento por parte de la AAA de lo dispuesto en este párrafo causará perjuicios irreparables a las partes y, en caso de que suceda, las partes tendrán derecho a solicitar medidas cautelares, además de resarcimiento adicional si corresponde. Si cualquiera de las partes ha proporcionado esta información y las partes no pueden resolver la disputa en el plazo de 60 días, cualquiera de las partes puede presentar una demanda de arbitraje. **TODOS LOS PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN APLICABLES (INCLUYENDO LEYES DE PRESCRIPCIÓN) SE INTERRUMPIRÁN A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCIÓN DE UNA NOTIFICACIÓN QUE SE DESCRIBE EN ESTE PÁRRAFO HASTA LA CONCLUSIÓN DEL PROCESO DESCRITO EN EL PRESENTE PÁRRAFO.**

(5) PROCEDIMIENTOS ADICIONALES PARA PRESENTACIONES MASIVAS DE DEMANDAS. EI presente párrafo establece los procedimientos adicionales que se aplican a las presentaciones masivas de demandas. Una presentación masiva de demandas es cuando 50 o más clientes que presentan demandas similares o los representa el mismo abogado o abogados coordinados presentan notificaciones de disputa según lo establecido en el párrafo 4 anterior, las cuales deben enviarse de forma individual para cada reclamante, o bien intentan iniciar procesos de arbitraje o presentar una demanda ante el tribunal. Si se inicia una presentación masiva de demandas, las demandas se someterán a arbitraje en un procedimiento coordinado. **Tú y Verizon entienden y aceptan que estos procedimientos adicionales se deben aplicar según lo establecido en el presente párrafo y que la resolución de la disputa puede verse demorada si estos procedimientos adicionales se ponen en marcha.** Las partes acuerdan que, como parte de estos procedimientos, sus abogados se reunirán y consultarán de buena fe con el fin de resolver las disputas, agilizar los procedimientos, abordar el intercambio de información, modificar la cantidad de disputas que se someterán a arbitraje y conservar los recursos de las partes y de la AAA.

Primera etapa. En la primera etapa, se procederá con 80 arbitrajes y el abogado de los clientes de Verizon Wireless y el abogado de Verizon Wireless seleccionarán cada uno 40 casos para proceder primero al arbitraje en procedimientos de prueba individuales en arbitrajes individuales. Los arbitrajes restantes no se presentarán ni se considerarán presentados en arbitraje, ni se evaluarán ni cobrarán los honorarios del árbitro en relación con esas demandas. Después de la finalización de los arbitrajes en 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 arbitrajes restantes después de la mediación, avanzarán a la segunda etapa.

Segunda etapa. En la segunda etapa, se procederá a 100 arbitrajes y el abogado de los clientes de Verizon y el abogado de Verizon seleccionarán cada uno 50 casos para proceder al arbitraje en procedimientos de prueba individuales ante árbitros separados. Los arbitrajes restantes no se presentarán ni se considerarán presentados en arbitraje, ni se evaluarán ni cobrarán los honorarios del árbitro en relación con esas demandas. Después de la finalización de los arbitrajes en la segunda etapa, las partes deben participar en una mediación de todos los casos restantes, y Verizon pagará el cargo de la mediación.

Después de la finalización de la segunda etapa, si las partes no pueden acordar cómo resolver las demandas restantes, cualquier cliente individual que sea parte de este procedimiento coordinado, o Verizon, puede optar por no participar en el arbitraje mediante notificación al abogado oponente, y si el cliente desea proceder con la demanda, puede presentar una queja individual en el tribunal.

Para aquellos clientes que opten por continuar con el arbitraje, sus demandas se mantendrán y se someterán a arbitraje en grupos continuos de 100 demandas, tal como se dispone anteriormente para la segunda etapa. Los arbitrajes restantes no se presentarán ni se considerarán presentados en arbitraje, ni se evaluarán ni cobrarán los honorarios del árbitro en relación con esas demandas. **LA PRESENTACIÓN DE UN AVISO DE DISPUTA POR PARTE DEL CLIENTE SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO**

4, O BIEN, LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA ANTE UN TRIBUNAL INTERRUMPIRÁN TODAS LAS LEYES DE PRESCRIPCIÓN CORRESPONDIENTES A LA DISPUTA DE DICHO CLIENTE HASTA QUE SE COMPLETE EL PROCESO DESCRITO EN EL PRESENTE PÁRRAFO.

Un tribunal de jurisdicción competente estará facultado para hacer cumplir estos procedimientos adicionales para presentaciones masivas de demandas, incluso mediante una orden judicial para prohibir las presentaciones que los infrinjan. Estos procedimientos adicionales para presentaciones masivas de demandas y cada uno de sus requisitos son partes fundamentales del presente Acuerdo. Si, después de recurrir a todas las apelaciones, un árbitro o un tribunal de jurisdicción competente decide que estos procedimientos adicionales para presentaciones masivas de demandas se aplican a tu disputa, pero no son ejecutables, entonces tu disputa no será sometida a arbitraje y solo se tramitará en un tribunal de jurisdicción competente consistente de conformidad con el resto del presente Acuerdo.

(6) **SIN EFECTO VINCULANTE.** El laudo arbitral y cualquier fallo que lo confirme solo se aplica a ese caso en particular. No puede usarse en ningún otro caso, excepto para la ejecución del laudo mismo.

(7) **OFERTA DE RESOLUCIÓN POR ESCRITO.** Podríamos, pero no estamos obligados a, hacer una oferta de resolución por escrito en cualquier momento antes de que comience el arbitraje. El monto o términos de cualquier oferta de resolución no pueden revelarse al árbitro hasta después de que este emita 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 laudo a tu favor por cualquier monto, pero inferior a \$5,000, entonces acordamos pagarte \$5,000 en lugar del monto otorgado por el árbitro. En tal caso, también aceptamos pagar honorarios y gastos razonables de abogados, independientemente de si la ley lo exige en tu caso. Si el árbitro te otorga un monto superior a \$5,000, te pagaremos solamente dicho monto.

Acerca de este Acuerdo

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

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

Si cualquier parte de este acuerdo, incluyendo cualquier aspecto relacionado con el proceso de arbitraje (excepto el párrafo 3 de la sección de resolución de disputas anterior), se considera no válida, esa parte se excluirá de este acuerdo y el resto se aplicará.

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

Actualizado el 16 de junio de 2026

Anexo A

Términos de Servicio de Verizon Home Internet (móvil)

Estos Términos del Servicio se aplican a nuestros servicios de acceso inalámbrico fijo (5G Home Internet, LTE Home Internet, Verizon Home Internet Lite y Wi-Fi Backup), así como a Whole-Home Wi-Fi y Whole-Home Wi-Fi Plus utilizados con esos servicios (cuando estén disponibles).

Uso y disponibilidad del servicio.

Lamentablemente, no podemos garantizar que nuestro servicio esté disponible en tu dirección, aunque hayamos aceptado tu pedido y tú o nosotros intentemos instalarlo. 5G Home Internet, Verizon Home Internet Lite y Wi-Fi Backup emplean 5G y 4G LTE cuando 5G Ultra Wideband no está disponible. Dependiendo de la ubicación, algunos clientes de 5G Home Internet pueden recibir LTE Home con velocidades de descarga de 25-50 Mbps y velocidades de carga de 4-5 Mbps, y algunos clientes de Wi-Fi Backup solo pueden obtener velocidades de descarga 5G/4G LTE de 3-25 Mbps y velocidades de carga de 1-3 Mbps. Algunas versiones de 5G Home Internet utilizan nuestro espectro mmWave de banda alta y el cable coaxial dentro de tu vivienda, y no admiten el uso simultáneo de nuestro servicio con otros servicios de televisión por cable / con cables, voz (p. ej., VoIP) o internet. El servicio: (i) y el equipo deben usarse exclusivamente en la dirección que brindaste en tu pedido (es decir, la dirección de servicio calificada) y solo para tu uso residencial personal y no comercial en una sola unidad residencial; (ii) no admite direcciones IP estáticas; (iii) puede que no sean compatibles con algunos servicios de streaming de televisión en vivo (debes verificar la compatibilidad con tu proveedor de streaming); y (iv) las velocidades varían según la dirección / ubicación, el plan, el equipo, la intensidad de la señal, la conexión de red y los factores externos que afectan a las redes móviles. Wi-Fi Backup (a) está destinado para uso de respaldo en caso de que tu proveedor principal de servicios de internet tenga una interrupción de la red, (b) requiere una fuente de energía de respaldo para su uso durante un corte de energía, y (c) debe ser iniciada o activada por el cliente en la aplicación Verizon Home. No puedes revender o permitir que alguien más revenda el servicio en su totalidad o en parte, poner el servicio a disposición de otros para que lo usen fuera de tu unidad residencial, o cambiar la ubicación del servicio o equipo sin notificarnos y recibir nuestro consentimiento, tal como se describe a continuación. **Si tu servicio se desconecta por falta de pago o por cualquier otro motivo, no podemos garantizar que podamos reconectarlo y restablecer el servicio, incluso en la misma dirección. Si cambias de plan, tampoco podemos garantizar que tu plan anterior siga disponible para que puedas volver a él.** Cualquier violación de estos Términos de Servicio, el [Acuerdo](#) o cualquier política de Verizon puede generar la suspensión o cancelación del servicio sin aviso.

Equipo.

Debes usar equipos que hayamos certificado para su uso con el servicio. Los equipos varían según la dirección o ubicación, la conexión de red y el plan. No todos los equipos son compatibles con todos los planes, y es posible que ciertas ofertas de equipos no estén disponibles en todas las áreas. Una vez que tú o nuestro técnico hayan instalado el equipo, no lo muevas a una ubicación o posición diferente sin nuestra autorización, ya que podrías perder el servicio (si necesitas ayuda, comunícate con nosotros o sigue las instrucciones de la aplicación Verizon Home o My Verizon app para reubicar el equipo en la dirección de servicio aprobada que proporcionaste al realizar tu pedido).

Equipo propiedad de Verizon. Nosotros (o nuestros distribuidores autorizados) te proporcionaremos equipo nuevo o reacondicionado (incluidos los cables de alimentación / Ethernet), que puede incluir un receptor 5G/4G LTE y un router Wi-Fi integrados o separados, y/o un módem para usar con tu servicio, así como extensores Wi-Fi incluidos con Whole-Home Wi-Fi y Whole-Home Wi-Fi Plus. Dicho equipo: (i) seguirá siendo de nuestra propiedad, y no podrás utilizarlo para ningún otro propósito, moverlo a una ubicación o posición diferente sin nuestra autorización, manipularlo ni dañarlo intencionalmente, ni permitir que otra persona le brinde servicio técnico; (ii) solo podrá utilizarse con el servicio y el plan correspondientes; (iii) no funcionará en la red de ningún otro proveedor; y (iv) puede contener una tarjeta de Módulo de Identidad del Suscriptor (SIM) autorizada únicamente para usarse con el equipo en el que

fue suministrada, por lo que no podrás retirarla ni insertarla en otro dispositivo. Nosotros repararemos y mantendremos el equipo por nuestra cuenta, a no ser que determinemos que lo has utilizado incorrectamente, maltratado o dañado intencionadamente, en cuyo caso deberás pagar el costo de su reemplazo. Si te roban alguno de estos equipos, envíanos una copia de la denuncia policial, para que no te cobremos por él.

Equipo del cliente. Cualquier equipo que compres, como un extensor Wi-Fi o un mini extensor Wi-Fi que no te proporcionemos como parte de Whole Home Wi-Fi o Whole Home Wi-Fi Plus, un teléfono residencial inalámbrico o hardware para transmisión de video, es de tu propiedad. Tú eres responsable de su reparación, mantenimiento y reemplazo por tu propia cuenta, incluso si te proporcionamos alguno de estos equipos sin costo como parte de una promoción. De todas formas, si compraste o te proporcionamos un Verizon Internet Gateway antes del 31 de mayo de 2022, eres el propietario de ese equipo y eres responsable de su reparación, mantenimiento y reemplazo por tu propia cuenta. Si te proporcionamos o compraste previamente un Verizon Internet Gateway para usarlo con el servicio LTE Home Internet, también podrás utilizarlo con algunos planes de 5G Home Internet.

Whole-Home Wi-Fi, Whole-Home Wi-Fi Plus y la herramienta de Análisis del estado de Wi-Fi.

Whole-Home Wi-Fi solo está disponible con ciertos planes e incluye un extensor Wi-Fi propiedad de Verizon, si es necesario y se proporciona durante la instalación profesional o se solicita posteriormente. Whole-Home Wi-Fi Plus es un servicio adicional y opcional disponible para ciertos planes que puedes adquirir por un cargo adicional (más impuestos y recargos). Incluye hasta tres extensores Wi-Fi: se enviarán dos extensores después de que completes la autoinstalación o te los proporcionará nuestro técnico durante la instalación profesional, y podrás solicitar uno adicional para un máximo de tres extensores. La herramienta de Análisis del estado de Wi-Fi, disponible a través de la aplicación Verizon Home o My Verizon app: (i) supervisa el rendimiento de tu red Wi-Fi para ayudar a garantizar que recibas un rendimiento y una cobertura óptimos; (ii) verifica la intensidad de la conexión Wi-Fi entre tu router y los dispositivos conectados e indica si se recomienda un extensor; (iii) está diseñada con medidas de privacidad y seguridad integradas y solo analiza los dispositivos que hayas conectado a tu router residencial; y (iv) no accede ni analiza la actividad de internet de tus dispositivos. Si el Análisis del estado de Wi-Fi recomienda extensores Wi-Fi adicionales además de los incluidos con Whole-Home Wi-Fi o Whole-Home Wi-Fi Plus, podrás comprarlos por separado.

Instalación/activación básica y acceso a tu lugar de residencia.

La instalación profesional no está disponible en todas las ubicaciones ni con todos los equipos y planes, pero es obligatoria para algunos servicios y planes. Si necesitas instalación profesional y esta está disponible en tu ubicación con tu plan y el equipo proporcionado, intentaremos instalar el servicio en la dirección que proporcionaste al realizar tu pedido. **Si eliges la instalación profesional, podremos cobrarte un cargo (más impuestos y recargos) para que un técnico complete la instalación. Ese cargo no es reembolsable una vez finalizada la instalación, incluso si cancelas el servicio dentro de los 30 días posteriores a la instalación.** Si realizas tú mismo la instalación y activación del servicio y del equipo, sigue cuidadosamente las instrucciones incluidas en las cajas y en la aplicación Verizon Home o My Verizon app. De vez en cuando, podremos realizar pruebas de señal fuera de tu dirección o acceder a tu receptor exterior para darle servicio, inspeccionarlo, actualizarlo, reemplazarlo y/o retirarlo. Si alquilas una propiedad o vives en una comunidad con una asociación de propietarios (o una organización similar que requiera autorización para realizar instalaciones en áreas comunes), es posible que dicha entidad deba aprobar la instalación o activación del equipo en el exterior de tu vivienda. Tú eres responsable de obtener todas las aprobaciones necesarias.

Cambio de dirección del servicio.

No puedes trasladar el servicio ni el equipo a otra dirección sin nuestra autorización, lo que requiere una nueva verificación de elegibilidad de la nueva dirección. Si te mudas a una dirección nueva y deseas seguir utilizando el servicio, visita nuestro [sitio web](#) para enviar tu solicitud de mudanza y

obtener la aprobación correspondiente, o comunícate con nosotros para confirmar la cobertura en tu dirección nueva y determinar si puedes realizar la instalación/activación por tu cuenta o si necesitarás una instalación profesional. Si te mudas sin notificarnos o utilizas el equipo o el servicio en una dirección distinta de la dirección de servicio aprobada, es posible que no podamos prestarte el servicio y que podamos cancelar o modificar tu servicio.

Cancelación y devoluciones de equipos.

Podemos suspender o cancelar tu pedido o servicio si: (a) la cobertura es insuficiente o no está disponible en tu dirección; (b) la instalación o activación no puede completarse por cualquier motivo; (c) utilizas el servicio o el equipo en una dirección distinta de la dirección de servicio aprobada que proporcionaste en tu pedido; o (d) desocupas la propiedad y no nos notificas antes de un cambio de ocupación o de propietario. Al cancelar tu pedido o servicio, o al cambiar a un plan que no incluya Whole-Home Wi-Fi o que no sea elegible para agregar Whole-Home Wi-Fi Plus, deberás devolvernos todo el equipo propiedad de Verizon en buen estado (excepto por el desgaste normal por uso) dentro de los 30 días posteriores a la cancelación. De lo contrario, se te podrá cobrar un cargo por equipo no devuelto de hasta \$300 por cada unidad de equipo. **Para devolver cualquier equipo propiedad de Verizon, lleva el equipo, incluidos los cables eléctricos correspondientes, a cualquier tienda [The UPS Store](#), o comunícate con nosotros al 800-922-0204 para que podamos proporcionarte una etiqueta y una caja para el envío de devolución. No devuelvas el equipo en una tienda.** Si no cancelas tu servicio, los cargos por el servicio seguirán aplicándose aunque devuelvas el equipo. Si desocupas la propiedad y no devuelves el equipo propiedad de Verizon, se te cobrarán los cargos aplicables por equipo no devuelto. Si te pedimos que dejes instalado algún equipo exterior, no se te cobrará ningún cargo por equipo no devuelto relacionado con dicho equipo. Cualquier otro dispositivo o accesorio que hayas comprado junto con tu pedido de internet residencial, como un extensor Wi-Fi o un mini extensor Wi-Fi, estará sujeto a nuestra [Política de Devoluciones Estándar](#).

Podemos modificar ocasionalmente estos Términos de Servicio sin previo aviso.

Actualizado el 6/16/26

Anexo B

Términos del Servicio de Fios Home Internet para Verizon One Plan

Estos Términos del Servicio se aplican a nuestro servicio de Fios Home Internet, proporcionado por Verizon Online LLC, cuando está incluido en tu Plan junto con una línea móvil, así como a Whole-Home Wi-Fi utilizado con dicho servicio (cuando esté disponible).

Disponibilidad y uso del servicio.

Lamentablemente, no podemos garantizar que nuestro servicio esté disponible en tu dirección, incluso si aceptamos tu pedido y tú o nosotros intentamos instalarlo. Es posible que el servicio que selecciones no esté disponible en todas las áreas ni a las tarifas, velocidades o capacidades de ancho de banda que normalmente se anuncian. Además, algunas ubicaciones podrían no calificar para los servicios, incluso si las pruebas iniciales indicaron que tu línea cumplía con los requisitos. El ancho de banda disponible para el servicio se suministra al router y se comparte entre los dispositivos conectados a él. Dicho ancho de banda puede reducirse temporalmente, restringirse o suspenderse: (a) durante períodos de uso intensivo de datos, banda ancha o transmisiones por internet; (b) debido a eventos inusuales, como fallas o interrupciones de la red; o (c) para realizar tareas de mantenimiento y administrar las sesiones de conexión. El ancho de banda disponible para cada dispositivo conectado a tu red doméstica variará según diversos factores, incluidos la cantidad, el tipo, la antigüedad, el sistema operativo, la configuración de los dispositivos que utilizan el servicio y el tipo de uso que se haga de ellos (por ejemplo, la transmisión de contenido multimedia). La velocidad del servicio también puede variar debido a la congestión de la red o de internet, la configuración de tus dispositivos, tu uso y consumo de servicios de streaming u otros medios digitales, el estado de las instalaciones utilizadas para prestar el servicio y el cableado dentro de tu propiedad, entre otros factores. Nuestras prácticas de gestión y rendimiento de la red están disponibles en <https://www.verizon.com/about/our-company/open-internet>. El servicio y el equipo deben utilizarse exclusivamente en la dirección que proporcionaste al realizar tu pedido y únicamente para uso residencial personal y no comercial dentro de una sola unidad residencial. No puedes: (i) revender, reasignar o alquilar el servicio, ni permitir que otra persona lo haga, total o parcialmente; (ii) poner el servicio a disposición de terceros para que lo utilicen fuera de tu unidad residencial; (iii) exceder los límites de uso de ancho de banda que podamos establecer; o (iv) utilizar el servicio para alojar cualquier tipo de servidor o red o subred comercial. **Si cambias de plan, no podemos garantizar que tu plan anterior siga disponible para que puedas volver a él.** Cualquier incumplimiento de estos Términos del Servicio, del Acuerdo o de cualquier política de Verizon puede dar lugar a la suspensión, cancelación o modificación de tu servicio, incluida la implementación de restricciones de velocidad o de ancho de banda, sin previo aviso.

Equipo.

No todos los equipos son compatibles con todos los planes, y es posible que ciertas ofertas de equipos no estén disponibles en todas las áreas. Nos reservamos el derecho de actualizar, supervisar, modificar o discontinuar periódicamente el equipo en cualquier momento, así como de realizar actualizaciones o cambios al software del equipo de forma remota o por otros medios. Aceptas permitir dichos cambios.

Equipo propiedad de Verizon. Nosotros (o nuestros distribuidores autorizados) te proporcionaremos equipo nuevo o reacondicionado (incluidos los cables de alimentación / Ethernet), que puede incluir un router para usar con tu servicio, así como extensores Wi-Fi incluidos con Whole-Home Wi-Fi. Ese equipo seguirá siendo de nuestra propiedad y no podrás utilizarlo para ningún otro propósito, manipularlo ni dañarlo intencionalmente, ni permitir que otra persona le brinde servicio técnico. Nosotros repararemos y mantendremos el equipo por nuestra cuenta, a no ser que determinemos que lo has utilizado incorrectamente, maltratado o dañado intencionadamente, en cuyo caso deberás pagar el costo de su reemplazo. Si te roban alguno de estos equipos, envíanos una copia de la denuncia policial, para que no te cobremos por él.

Equipo del cliente. Cualquier equipo que compres (incluido el equipo que Verizon haya designado como "Equipo retirado") es de tu propiedad, y tú eres responsable de su reparación, mantenimiento y reemplazo por tu propia cuenta, incluso si te proporcionamos alguno de estos equipos sin costo como parte de una promoción. Es posible que el uso de equipos distintos de los que te proporcionamos con tu Plan no funcione correctamente con el servicio. No asumimos ninguna responsabilidad por la instalación, el funcionamiento, la asistencia, el mantenimiento ni la reparación de dicho equipo.

Equipo retirado. Con la excepción de los Terminales de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés), la propiedad del equipo retirado pasa a ser tuya cuando Verizon lo designa como "Equipo retirado". Verizon puede ofrecer asistencia limitada o no ofrecer asistencia para el Equipo retirado. Si continúas utilizando ese equipo, es posible que no recibas funciones basadas en software ni actualizaciones de seguridad del equipo, lo que podría afectar la prestación de los servicios.

Whole-Home Wi-Fi, Whole-Home Wi-Fi Plus y la herramienta de Análisis del estado de Wi-Fi.

Whole-Home Wi-Fi solo está disponible con ciertos planes e incluye un extensor Wi-Fi propiedad de Verizon, si es necesario y se proporciona durante la instalación profesional o se solicita posteriormente. Whole-Home Wi-Fi Plus es un servicio adicional y opcional disponible para ciertos planes que puedes adquirir por un cargo adicional (más impuestos y recargos). Incluye hasta tres extensores Wi-Fi: se enviarán dos extensores después de que completes la autoinstalación o te los proporcionará nuestro técnico durante la instalación profesional, y podrás solicitar uno adicional para un máximo de tres extensores. La herramienta de Análisis del estado de Wi-Fi, disponible a través de la aplicación Verizon Home o My Verizon app: (i) supervisa el rendimiento de tu red Wi-Fi para ayudar a garantizar que recibas un rendimiento y una cobertura óptimos; (ii) verifica la intensidad de la conexión Wi-Fi entre tu router y los dispositivos conectados e indica si se recomienda un extensor; (iii) está diseñada con medidas de privacidad y seguridad integradas y solo analiza los dispositivos que hayas conectado a tu router residencial; y (iv) no accede ni analiza la actividad de internet de tus dispositivos. Si el Análisis del estado de Wi-Fi recomienda extensores Wi-Fi adicionales además de los incluidos con Whole-Home Wi-Fi o Whole-Home Wi-Fi Plus, podrás comprarlos por separado.

Instalación/activación básica y acceso a tu lugar de residencia.

La instalación profesional no está disponible en todas las ubicaciones ni con todos los equipos y planes, pero es obligatoria para algunos servicios y planes. Si necesitas instalación profesional y esta está disponible en tu ubicación con tu plan y el equipo proporcionado, intentaremos instalar el servicio en la dirección que proporcionaste al realizar tu pedido. Si eliges la instalación profesional, podremos cobrarte un cargo (más impuestos y recargos) para que un técnico complete la instalación. Ese cargo no es reembolsable una vez completada la instalación, incluso si cancelas el servicio dentro de los 30 días posteriores a la instalación. Aceptas permitirnos a nosotros y a nuestros representantes acceder a la ubicación o propiedad, en horarios razonables, con el fin de instalar, mantener, reparar, inspeccionar, actualizar y/o retirar el servicio y cualquier equipo. El acceso estará sujeto a la legislación aplicable. Haremos esfuerzos razonables para cumplir con las políticas de acceso del edificio y de asociaciones de propietarios o condominios; sin embargo, aceptas ser responsable de cualquier incumplimiento de dichas políticas relacionado con el acceso a la ubicación o propiedad. Si realizas tú mismo la instalación y activación del servicio y del equipo, sigue cuidadosamente las instrucciones incluidas en las cajas y en la aplicación Verizon Home o My Verizon app. Eres responsable de garantizar el cumplimiento de las normas de cualquier asociación de propietarios o administración de la propiedad.

Cancelación y devolución de equipos.

Podemos suspender o cancelar tu pedido o servicio si: (a) la señal o el servicio son insuficientes o no están disponibles en tu dirección; (b) la instalación o configuración no puede completarse por cualquier motivo; o (c) desocupas la propiedad y no nos notificas antes de un cambio de ocupación o de propietario. Cuando se cancele tu pedido o servicio, o cuando cambies a un plan que no incluya todo el equipo proporcionado con tu plan actual, deberás devolvérnoslo todo el equipo propiedad de Verizon en

buen estado (excepto por el desgaste normal por uso) dentro de los 30 días posteriores a la cancelación. De lo contrario, se te podrá cobrar un cargo por equipo no devuelto de hasta \$300 por cada unidad de equipo. **Para devolver cualquier equipo propiedad de Verizon, lleva el equipo, incluidos los cables eléctricos correspondientes, a cualquier tienda [The UPS Store](#), o comunícate con nosotros al 800-837-4966 para que podamos proporcionarte una etiqueta y una caja para el envío de devolución.**

No devuelvas el equipo en una tienda. Si no cancelas tu servicio, los cargos por el servicio seguirán aplicándose aunque devuelvas el equipo. Si desocupas la propiedad y no devuelves el equipo propiedad de Verizon, se te cobrarán los cargos aplicables por equipo no devuelto. Si te pedimos que dejes algún equipo instalado en el lugar, o si el equipo tiene una etiqueta con el mensaje "PROPIEDAD DE VERIZON. NO RETIRAR DE LAS INSTALACIONES", o un mensaje similar, no debes retirarlo. En ese caso, no se te cobrará ningún cargo por equipo no devuelto, siempre que el equipo se encuentre en condiciones razonables. La lista de cargos por equipo no devuelto está disponible en <https://espanol.verizon.com/support/residential/equipment-return> y puede actualizarse de vez en cuando. También es posible que debas pagar ciertos cargos relacionados con el equipo, como cargos por reposición de inventario y/o intercambio, cargos por actualización, recargos e impuestos.

Podemos modificar ocasionalmente estos Términos de Servicio sin previo aviso. La versión más reciente de los Términos estará disponible en <https://espanol.verizon.com/>. Al continuar usando los Servicios, aceptas las modificaciones y te comprometes a cumplirlas.

Actualizado el 6/16/26