

Acuerdo con el Cliente de My Verizon Wireless

Acuerdo con el Cliente

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

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

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

Mi Servicio

Tu Servicio requiere que te suscribas a un “Plan” mensual que incluye tu acceso mensual a la red, asignaciones y funciones; dónde puedes usarlos (tu “Área de cobertura”); y los cargos mensuales y de pago por uso. También puedes suscribirte a varios “Servicios opcionales”, como conectividad internacional, beneficios o servicios de protección de equipo. Tu “Servicio” lo constituyen tu Plan, sus funciones y cualquier servicio opcional. Tus direcciones de facturación y envío, así como tu lugar de uso principal deben estar dentro de las áreas de cobertura a las que la red 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 en espanol.verizon.com/support/prepaid-customer-info-legal para los clientes con servicio Prepaid. Los términos y condiciones de tu Servicio están sujetos a este Acuerdo y forman parte de este Acuerdo. La versión actual de este Acuerdo y los términos y condiciones de tu Servicio están disponibles en línea en espanol.verizon.com. Al usar el Servicio, aceptas cada una de las disposiciones de este Acuerdo, los términos y condiciones aplicables a tu Servicio y los términos descritos en la información importante sobre el plan, aunque no los hayas leído. Este Acuerdo se aplica a ti, al titular de la cuenta (persona que, en última instancia, es el responsable financiero de la cuenta) y también a todas las líneas de tu cuenta, subcuenta y a cualquier persona que autorices a usar tu Servicio.

CANCELACIÓN

Puedes cancelar una línea de Servicio en los 30 días posteriores a la aceptación de este Acuerdo, siempre y cuando devuelvas, en el plazo de devolución, cualquier equipo que nos hayas comprado a nosotros o a uno de nuestros centros de venta autorizados junto con la aceptación de este Acuerdo, pero incluso 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 espanol.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 <https://espanol.verizon.com/support/return-policy> y encuentra todos los detalles e información sobre la devolución de equipos.

Mi privacidad

Aceptar este Acuerdo significa que también aceptas nuestra Política de Privacidad, disponible en espanol.verizon.com/privacy, la cual podría actualizarse de vez en cuando y describe la información que recopilamos, cómo la usamos y la compartimos, y las opciones que tienes acerca de cómo se usa y se comparte cierta información. Te notificaremos o pediremos tu permiso, según corresponda, si planeamos utilizar tu información con fines adicionales. Es tu responsabilidad notificar a las personas que conecten dispositivos a través de tu hotspot móvil, Jetpack o router inalámbrico, que recopilaremos, usaremos y divulgaremos información sobre sus dispositivos y su uso del Servicio, tal como se describe en nuestra Política de Privacidad. Puedes tener derechos adicionales según las leyes de privacidad de tu estado; para obtener más información, dirígete a la sección Estado de la política de privacidad. Si eres residente de California, puedes consultar nuestro Aviso de Privacidad de California en espanol.verizon.com/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 periodo de facturación (“Servicio Postpay”), o al celebrar un acuerdo de plan de pago de dispositivo, aceptas autorizarnos a investigar tu historial de crédito en cualquier momento en relación con tu cuenta de facturación de Verizon, suscripción al servicio o acuerdo de plan de pago de dispositivo, incluso para cosas como establecer tu elegibilidad para, o recomendarte, servicios provistos por Verizon y sus afiliadas. Si deseas conocer el nombre y la dirección de cualquier agencia de crédito que nos facilite un informe crediticio tuyo, solo tienes que solicitarlo.

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

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

Muchos servicios y aplicaciones que se ofrecen a través de tu dispositivo pueden ser proporcionados por terceros. Cuando accedes y usas servicios de terceros, incluyendo servicios de terceros que Verizon pone a tu disposición como parte de, o en relación con, tu Servicio de Verizon, estás sujeto a los términos de servicio y a la política de privacidad emitidos por esos proveedores terceros al usar sus servicios. Debes leer los términos y la política de privacidad correspondientes antes de usar, enlazarte con o descargar un servicio o aplicación proporcionada por un tercero.

Aceptas que Verizon y las agencias de cobranza que trabajan en nuestro nombre te contacten con respecto al estado de tu cuenta, incluidos cargos vencidos o actuales, usando llamadas pregrabadas, correos electrónicos y llamadas o mensajes entregados por un sistema telefónico de marcado automático a cualquier número de teléfono móvil, otro número de contacto o dirección de correo electrónico que proporciones. Verizon protegerá la privacidad de cualquier número de teléfono móvil y dirección de correo electrónico que proporciones, a los cuales solo tú podrás acceder. Aceptas que podremos enviarle 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 Postpay como consumidor, aceptas suscribirte a una línea de Servicio bajo una modalidad de mes a mes. Si te suscribes para el plazo mínimo de contrato, conforme se muestra en tu recibo o confirmación de pedido una vez que hayas completado el plazo de contrato, te convertirás automáticamente en cliente bajo una modalidad de mes a mes para dicha línea de servicio. Si se suspende tu servicio sin facturación o a una tarifa de facturación reducida, dicho tiempo no se toma en cuenta para completar el plazo de tu contrato. Asimismo, si compraste tu dispositivo móvil con un agente autorizado o a través de un tercero, debes verificar si se cobra un cargo por cancelación por separado.

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

Tu número de móvil y transferencia

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

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

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

¿Verizon puede modificar este Acuerdo o mi Servicio?

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

Mi dispositivo móvil

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

¿Dónde y cómo funciona el servicio de Verizon Wireless?

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

¿Cómo calcula Verizon mis cargos?

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

¿Cuáles son los cargos que fija Verizon?

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

Impuestos gubernamentales, tarifas y otros cargos

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

¿Qué es el roaming?

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

¿Cómo puedo prevenir cargos inesperados en mi factura?

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

¿Cómo y cuándo puedo disputar cargos?

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

HAYAN FACTURADO, PERO, SI DESEAS CONSERVAR TU DERECHO A ENTABLAR UN ARBITRAJE O CASO EN EL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA RESPECTO A DICHA IMPUGNACIÓN, DEBERÁS ESCRIBIRNOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE QUE APARECE EN TU FACTURA O PUEDES INGRESAR A <https://verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form> Y COMPLETAR EL FORMULARIO DE AVISO DE IMPUGNACIÓN COMPLETO.

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

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

Facturación y pagos

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

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

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

Acuerdo de pago de respaldo

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

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

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

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

denunciado como perdido o robado, debes pedir al vendedor que lo elimine de la lista de dispositivos perdidos o robados.

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

Podemos, sin previo aviso, limitar, suspender o dar por terminado tu Servicio o cualquier acuerdo contigo por cualquier causa razonable, incluyendo, entre otros motivos: (1) si tú: (a) incumples este acuerdo o nuestra Política de uso aceptable (<https://verizon.com/about/terms-conditions/acceptable-use-policy>) o las políticas de uso prohibido; (b) revendes tu Servicio; (c) usas tu Servicio con fines ilícitos, incluyendo usos que contravengan las sanciones y prohibiciones económicas y comerciales dispuestas por cualquier agencia del gobierno de EE. UU.; (d) instalas, despliegas o usas cualquier equipo de conversión o mecanismo similar (por ejemplo, un repetidor) para originar, amplificar, mejorar, retransmitir o convertir una señal de radiofrecuencia sin nuestro permiso; (e) nos robas o mientes; o, si eres cliente del servicio Postpay; (f) no pagas tu factura a tiempo; (g) incurres en cargos superiores al depósito requerido o al límite de facturación, o que excedan sustancialmente tus cargos por acceso mensual (incluso si aún no hubiéramos facturado dichos cargos); (h) proporcionas información crediticia que no podamos verificar; (i) no puedes pagarnos o te declaras en bancarrota; o (j) entras en mora bajo cualquiera de los acuerdos de financiamiento de dispositivos que tengas con Verizon; o (2) si tú o uno de los usuarios de tu dispositivo o de las líneas de servicio de tu cuenta, o uno de tus administradores de cuenta: (a) amenaza, acosas o habla de manera vulgar o inapropiada a nuestros representantes; (b) interfiere con nuestras operaciones; (c) envía "spam" o correo no deseado o participa en otro tipo de llamadas o mensajes abusivos; (d) modifica las especificaciones del fabricante de tu dispositivo; o (e) usa tu Servicio de una manera que afecte negativamente a nuestra red o a otros clientes. Según se describe en nuestra página de internet abierta verizon.com/about/our-company/open-internet y en la Información Importante del Plan en espanol.verizon.com/support/important-plan-information, es posible que los datos móviles y de acceso móvil fijo de las personas que consumen muchos datos tengan prioridad después de otro tráfico en momentos de congestión durante un mes de facturación afectado. También podremos limitar temporalmente tu Servicio por cualquier razón operacional o gubernamental.

¿Califico para recibir descuentos especiales?

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

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD SOBRE GARANTÍAS

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

EXENCIONES Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD

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

(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 y 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 cumpliran 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 de 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 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. El 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 INICIAN NOTIFICACIONES DE DISPUTA SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO 4 PRECEDENTE, LAS CUALES SE DEBEN PRESENTAR DE MANERA INDIVIDUAL, RECLAMANTE POR RECLAMANTE, O BIEN INTENTAR 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 podemos 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 envímos por correo postal a la dirección más reciente que nos proporcionaste. Si necesitas enviarnos notificaciones, envíalas a la dirección de Servicio al Cliente para Prepaid en espanol.verizon.com/contactus.

Si cualquier parte de este acuerdo, incluyendo cualquier aspecto relacionado con el proceso de arbitraje (excepto 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 afirmación expresada por un representante de Ventas o de Servicio al Cliente no formará parte del acuerdo entre nosotros y no gozas de otros derechos en cuanto al Servicio o este acuerdo. Este Acuerdo no beneficia a ningún tercero, excepto a nuestras compañías matrices, afiliadas, subsidiarias, agentes, predecesores y sucesores participantes. Excepto que lo hayamos acordado de otra manera en este Acuerdo, este Acuerdo y las disputas que se contemplan en él se rigen por las leyes federales y las leyes del estado que abarquen la dirección de facturación asociada con tu cuenta de Verizon, independientemente de los conflictos de leyes y normativas de dicho estado.

Actualizado el 5 de noviembre de 2025.