

Plan de Mantenimiento del Cableado Interno/Plan de Mantenimiento del Cableado Interno y Plan de Reparación Inmediata del Servicio de Voz Tradicional para Clientes de FiOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Verizon ofrece dos planes diferentes disponibles para los clientes del servicio de voz tradicional que reciben el servicio mediante nuestra red de fibra óptica. Este plan ofrece cobertura de diagnósticos y reparaciones del cableado interno y los enchufes que estén relacionados con los servicios FiOS de Verizon del cliente:

El Plan de Mantenimiento del Cableado Interno (Inside Wire Maintenance Plan, IWMP) es un servicio opcional disponible para los clientes, que ofrece cobertura de diagnósticos y reparaciones del cableado interno y los enchufes que estén relacionados con los servicios FiOS del cliente. Los clientes nuevos que se suscriban al plan IWMP recibirán protección apenas se active su servicio de voz. Para los clientes que compraron el servicio de voz previamente, el plan IWMP entra en vigor 30 días después de que el cliente se suscriba a dicho plan. (Sujeto a las Exclusiones del plan que aparecen a continuación).

El Plan de Mantenimiento del Cableado Interno El Plan de Reparación Inmediata (Inside Wire Maintenance Plan—Immediate Repair Plan, IWMP-IRP) es un servicio opcional disponible para los clientes del servicio de voz de California (CA), Florida (FL), Texas (TX), Virginia (VA) y Pensilvania (PA). Este servicio ofrece cobertura de diagnósticos y reparaciones del cableado interno y los enchufes que están relacionados con todos los servicios FiOS del cliente. El período de espera de treinta (30) días no se aplica para los clientes del servicio de voz existentes. De esta manera, se proporciona cobertura inmediata de reparaciones de cableado interno y enchufes para los clientes que acepten suscribirse al servicio IWMP-IRP durante un período de 12 meses y abonen un cargo por el servicio por única vez.

Los planes proporcionan el siguiente servicio:

- Verizon realizará diagnósticos y reparaciones del cableado interno y los enchufes que estén relacionados con los servicios FiOS del cliente conforme a los procedimientos estándares de reparación de Verizon.
- Para solicitar servicios de mantenimiento en virtud de este plan, el cliente debe comunicarse con Verizon al 1.800.VERIZON (1.800.837.4966) y seguir las instrucciones de voz.

IWP e IWP-IRP son servicios mensuales no regulados en todos los estados. Si no desea suscribirse a ninguno de los planes y el cableado interno o los enchufes requieren reparación, puede comunicarse con Verizon para que realice las reparaciones con la tarifa vigente de Verizon de ese momento, puede obtener los servicios de reparación y mantenimiento del cableado de otra empresa o puede realizar la reparación usted mismo.

Si alquila su casa u oficina, tenga en cuenta que es posible que el locador sea responsable de las reparaciones y el mantenimiento del cableado interno. Consulte al locador o verifique su

contrato de arrendamiento para determinar quién es responsable del mantenimiento y las reparaciones del cableado interno.

En California, la ley estatal dispone que los locadores residenciales deben proporcionar y realizar el mantenimiento de un enchufe en funcionamiento por unidad residencial.

CARGOS

Verizon puede modificar los cargos de estos planes en cualquier momento, tal como se describe de manera más detallada en el siguiente párrafo. Todos los cargos, más todos los impuestos correspondientes, se vencerán y deberán pagarse en función de la fecha de vencimiento detallada en la factura de Verizon. Los pagos que se reciban después de esa fecha pueden estar sujetos a un cargo por pago atrasado. Los cargos por los servicios IWMP e IWMP-IRP se detallan mensualmente. Además, los clientes que se suscriban al servicio IWMP-IRP deben pagar un cargo único y mantener su suscripción al servicio IWMP durante 12 meses. Si se cancela anticipadamente una suscripción al servicio IWMP-IRP, se cobrará un cargo por cancelación anticipada de \$50.00.

CAMBIOS EN LOS CARGOS MENSUALES, TÉRMINOS Y CONDICIONES:

VERIZON PUEDE MODIFICAR EN CUALQUIER MOMENTO LOS CARGOS PARA ESTOS PLANES Y SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES, INCLUIDAS LAS DISPOSICIONES QUE RIGEN LA MANERA EN QUE USTED Y VERIZON RESUELVEN LAS CONTROVERSIAS, MEDIANTE UNA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO CON AL MENOS TREINTA (30) DÍAS DE ANTICIPACIÓN (DICHA NOTIFICACIÓN PUEDE TENER EL FORMATO DE CORREO ELECTRÓNICO, DOCUMENTO ANEXO A LA FACTURA U OTRO TIPO DE ANUNCIO POR ESCRITO). EL PAGO DE LOS CARGOS CORRESPONDIENTES POR PARTE DEL CLIENTE O UN PEDIDO DE SERVICIO EN VIRTUD DE LOS PLANES. A MENOS QUE VERIZON DISPONGA LO CONTRARIO, EL CLIENTE ACEPTA LAS REVISIONES Y ACUERDA CUMPLIRLAS AL SEGUIR USANDO EL SERVICIO DESPUÉS DE RECIBIR DICHA NOTIFICACIÓN DE MODIFICACIÓN EN LOS CARGOS O EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. SI EL CLIENTE NO DESEA SEGUIR RECIBIENDO ESTOS PLANES EN VIRTUD DE LOS CARGOS, LOS TÉRMINOS O LAS CONDICIONES REVISADAS, SIMPLEMENTE PUEDE FINALIZAR SU PARTICIPACIÓN EN LOS PLANES EN CUALQUIER MOMENTO MEDIANTE UNA NOTIFICACIÓN A VERIZON.

GARANTÍA LIMITADA DE 30 DÍAS

Verizon garantiza durante un período de 30 días que el trabajo realizado y los productos entregados en virtud de estos planes cumplirán con las prácticas aceptadas del sector y estarán libres de defectos, tanto en lo que respecta a los materiales como a la calidad del trabajo. Si cualquier trabajo realizado en virtud del presente no cumpliera estos estándares y se notificara a Verizon dentro de los 30 días, Verizon volverá a prestar los servicios que no hayan conformedo o reparará o reemplazará los productos defectuosos. Esta nueva realización del trabajo, reparación o reemplazo de los productos defectuosos será responsabilidad absoluta de Verizon y constituirá la única solución para el cliente de acuerdo con esta garantía, independientemente de que se busque un reclamo o un recurso legal ya sea mediante contrato, acto ilícito civil (incluida negligencia), responsabilidad objetiva o de otro modo. Las garantías precedentes son exclusivas y sustituyen al resto de las garantías, ya sean

escritas o implícitas, de hecho o de derecho. Verizon rechaza todas y cada una de las garantías de comerciabilidad o aptitud para un fin en particular.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

No obstante, en ningún caso, Verizon, sus subsidiarias, empleados, agentes y contratistas serán responsables de los daños especiales, indirectos, incidentales o resultantes que se originen como consecuencia de la prestación de servicios o la imposibilidad de prestarlos en virtud de estos planes, o de cualquier falla, defecto o deficiencia en cualquier servicio, mano de obra, material, trabajo o producto recibido en relación con estos planes (como, entre otros, cortes de servicio y cualquier pérdida de uso del cableado, los enchufes o el equipo conectado al enchufe y los daños que puedan resultar de esto). Estas limitaciones y exclusiones de responsabilidad se aplicarán independientemente de que se busque un reclamo o un recurso legal mediante contrato, acto ilícito civil (incluida negligencia y estricta responsabilidad) o de otro modo.

ELEGIBILIDAD DE LOS PLANES

Estos planes solo están disponibles para los clientes residenciales de Verizon que se suscriban al servicio de voz de Verizon. Dichos planes solo ofrecen cobertura del cableado de su hogar que proporciona sus servicios FiOS y no ofrecen cobertura del cableado de sistemas o servicios telefónicos (como conjuntos de líneas múltiples asociados con equipos comunes, centralitas telefónicas o equipos de centrales telefónicas privadas [*Private Branch Exchange, PBX*]).

COBERTURA DEL PLAN VIGENTE A PARTIR DEL 17 DE JUNIO DE 2012:

- Diagnósticos y reparaciones necesarias del cableado telefónico interno y los enchufes estándares del cliente relacionados con cada línea telefónica de Verizon que cubra el Plan de Cableado Interno (sujeto a las Exclusiones del plan que aparecen a continuación) y que se informen a Verizon mientras usted esté inscrito en el Plan de Cableado Interno.
- Reparación del cable coaxial desde el terminal de red óptica (*Optical Network Terminal, ONT*) hasta el enrutador doméstico básico (*Basic Home Router, BHR*)
- Reparación del cable de categoría 5e desde la ONT hasta el BHR
- Reparación del cable coaxial usado para proporcionar video de FiOS a la salida
- Reparación del cable coaxial usado para proporcionar video de FiOS desde la salida hasta el receptor digital multimedia de TV de FiOS
- Reparación del cable de categoría 5e usado para proporcionar datos de FiOS a una computadora
- Reemplazo de separadores defectuosos (solo si Verizon instaló el original)
- Reemplazo de amplificadores defectuosos (solo si Verizon instaló el original)

EXCLUSIONES

Los planes no se aplican para lo siguiente:

1. La reparación de cableados de más de 8 pares a menos que Verizon acuerde expresamente lo contrario. Sin embargo, si se determina que la causa de los problemas son los conductores defectuosos en cableados de más de 8 pares, Verizon volverá a

realizar la terminación del servicio con conductores utilizables para restaurar el servicio en la medida en que haya disponibilidad de conductores utilizables de repuesto y que el cliente, el dueño del inmueble o su administrador no le nieguen el acceso al punto de terminación.

2. La reparación de los problemas o el mal funcionamiento del cableado o los enchufes que surjan antes del inicio de la cobertura del cliente en virtud del plan (no aplicable al Plan de Reparación Inmediata).
3. La reparación de los problemas o el mal funcionamiento del cableado o los enchufes causados por uso indebido, abuso, disturbio, actos de guerra, terrorismo, actividad maliciosa o vandalismo.
4. La reparación de los problemas o el mal funcionamiento del cableado o los enchufes causados por incendios y causas naturales que no sean relámpagos, como inundaciones, tormentas de viento y terremotos.
5. La reparación de cableado interno y enchufes que no respeten las normas o que no cumplan con el Artículo 68 de la Comisión Federal de Comunicaciones, NEC, las normas y pautas de ANSI/ICEA o las normas técnicas de Verizon. NOTA: Si es posible solucionar el problema mediante reparaciones temporarias de cableado que no cumple con las normas o es de calidad inferior, el IWMP cubrirá las reparaciones temporales.
6. La reparación del cableado interno o enchufes relacionados con servicios de datos, el servicio telefónico de área amplia (*Wide Area Telephone Service, WATS*) o cableados internos complejos.
7. La reparación de malos funcionamientos debido al uso de las líneas telefónicas destinadas a la transmisión de frecuencia de voz para transmitir o recibir datos o señales que superan las capacidades operativas de la línea.
8. La restauración de su vivienda si usted solicita que Verizon repare el cableado oculto.
9. La reparación de equipos proporcionados por los clientes (instrumentos, módems, sistemas de seguridad, antenas parabólicas de TV por satélite, etc.). La reparación de enchufes que no hayan estado conectados previamente a la línea informada.
10. La reparación del cableado interno, los enchufes u otros elementos usados en relación con su línea si es provista por una empresa que no sea Verizon.
11. La reparación del cableado interno y los enchufes para actividades marítimas, vehículos recreativos y remolques de construcción u otras estructuras temporarias o móviles.
12. La reparación de extensiones ubicadas en diferentes direcciones. (IWMP cubre el cableado interno que se encuentra dentro de las líneas de la misma propiedad como la línea principal).
13. El reemplazo de baterías del ONT una vez transcurrido el período de garantía.
14. El reemplazo de receptores digitales multimedia de FiOS TV y los cables de alimentación relacionados una vez transcurrido el período de garantía.
15. El reemplazo de controles remotos de FiOS TV rotos o perdidos.
16. El reemplazo del BHR de FiOS y los cables de alimentación relacionados una vez transcurrido el período de garantía.
17. La reparación de ampliadores de cobertura.
18. La reparación de cables componentes (HDMI/Video).

Notas:

- (1) Si un técnico de Verizon llega a su hogar para realizar reparaciones en el cableado interno o los enchufes y el problema se encuentra en el teléfono o equipo asociado (p. ej., módem o máquina de fax), usted deberá abonar un cargo por visita al inmueble para mantenimiento por la visita más un cargo de mano de obra de 30 minutos como mínimo a las tarifas aplicables de Verizon de ese momento.
- (2) En las reparaciones, Verizon no realiza el cableado que atraviesa las paredes. Si el cable no se puede colocar sobre la pared para realizar el cableado de remplazo, el técnico de Verizon realizará el cableado de reemplazo solo por el zócalo.
- (3) Los clientes de “Medios mixtos” — clientes con servicio de voz sobre un dispositivo de interfaz de red de Verizon (*Network Interface Device*, NID) en contraposición con un terminal de red óptica (ONT) y el servicio de TV o datos sobre el ONT — están sujetos únicamente a la Cobertura del Plan de Mantenimiento “Voz por Cobre”.
- (4) Los clientes del servicio de voz de Verizon reciben la cobertura de cableado interno en la línea telefónica relacionada con el plan. Si un cliente tiene varias líneas telefónicas, cada una debe estar suscrita a su propio servicio IWMP para recibir cobertura de reparación para el cableado y los enchufes de esa línea.

CANCELACIÓN

El cliente puede finalizar su participación en cualquiera de los planes en cualquier momento simplemente mediante una notificación al centro de servicio al cliente local de Verizon (o a cualquier otro número que Verizon designe para dicho propósito). Verizon puede finalizar la participación del cliente en estos planes sin causa, solo mediante una notificación al cliente con al menos treinta (30) días de anticipación o en cualquier momento en caso de que el cliente no abone todos los cargos aplicables a su vencimiento.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

El inicio y la finalización de la cobertura en virtud de cualquiera de los planes entrará en vigor en una fecha que determine Verizon, que no podrá superar los 30 días después de que Verizon reciba la solicitud del cliente de iniciar o finalizar el plan.

DERECHO APLICABLE

Excepto que la ley exija lo contrario, el cliente y Verizon aceptan que la Ley Federal de Arbitraje y las leyes sustantivas del estado de la dirección de facturación del cliente, sin referencia a sus principios de conflictos con las leyes, serán aplicadas para regir, interpretar y poner en práctica todos los derechos y las obligaciones de las partes que surjan del tema principal de este Contrato o estén de alguna manera relacionadas con él. **A MENOS QUE EL CLIENTE Y VERIZON ACUERDEN LO CONTRARIO, EL CLIENTE Y VERIZON ACEPTAN LA JURISDICCIÓN PERSONAL EXCLUSIVA Y LA COMPETENCIA JURISDICCIONAL DE UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA UBICADO EN EL CONDADO DE LA DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE PARA CUALQUIER JUICIO O DEMANDA JUDICIAL RELACIONADOS DE CUALQUIER MANERA, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, CON EL TEMA PRINCIPAL DE ESTE CONTRATO O CON EL SERVICIO.** Excepto que la ley exija lo contrario, incluidas las leyes estatales relacionadas con las transacciones de los consumidores, cualquier demanda judicial o reclamación que el cliente pueda tener con

respecto al Servicio deberá iniciarse dentro de un período de un (1) año luego del surgimiento de la reclamación o la demanda judicial, o dicha reclamación o demanda judicial prescribirá.

MEDIACIÓN VOLUNTARIA

Verizon espera que todos los problemas relacionados con la cuenta del cliente o el servicio de Verizon puedan resolverse mediante el Departamento de Servicio al Cliente de Verizon, con el que es posible comunicarse si el cliente llama al número que aparece en su factura o si hace clic en el enlace “Contacto” en el sitio web de Verizon:

<http://www22.verizon.com/customersupport/contactus/index/>. Si el cliente no está satisfecho con la resolución del problema propuesta por Verizon, puede solicitar una mediación voluntaria. Verizon ofrece a los clientes la opción de participar en un programa de mediación interno gratuito. Este programa es totalmente voluntario y no incide de ninguna manera en los derechos de ambas partes en cualquier otro aspecto de los procedimientos de resolución de disputas descritos en este Contrato. En el programa de mediación voluntaria de Verizon, Verizon asignará a un empleado que no tenga relación directa con la disputa para que ayude a ambas partes a llegar a un acuerdo. Esa persona tiene todos los derechos y protecciones de un mediador y el proceso tiene todas las protecciones de una mediación. Por ejemplo, ninguna de las declaraciones vertidas en la mediación puede usarse posteriormente en un proceso de arbitraje o en un procedimiento judicial. Si un cliente desea recibir más información o comenzar un proceso de mediación, deberá comunicarse con Verizon a NoticeOfDispute@verizon.com o a través del gerente de resolución de disputas de Verizon Online, One Verizon Way, VC52N061, Basking Ridge, NJ 07920, para obtener un formulario de notificación para disputas de clientes. Deberá completar y enviar a Verizon el formulario de notificación para disputas de clientes según las instrucciones que figuran en él.

ACCIONES DE ARBITRAJE O RECLAMACIONES DE MENOR CUANTÍA

VERIZON CONFÍA EN QUE EL CLIENTE ESTARÁ CONFORME CON SUS SERVICIOS Y EN QUE TODOS LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA CUENTA DEL CLIENTE O EL SERVICIO DE VERIZON PUEDAN RESOLVERSE MEDIANTE EL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE VERIZON, CON EL QUE ES POSIBLE COMUNICARSE SI EL CLIENTE LLAMA AL NÚMERO QUE APARECE EN SU FACTURA O SI HACE CLIC EN EL ENLACE “CONTACTO” EN EL SITIO WEB DE VERIZON:

[HTTP://WWW22.VERIZON.COM/CUSTOMERSUPPORT/CONTACTUS/INDEX/](http://www22.verizon.com/customersupport/contactus/index/). **NO**

OBSTANTE, SI EXISTE ALGÚN PROBLEMA QUE DEBA SER RESUELTO, EN ESTA SECCIÓN SE DESCRIBEN LAS EXPECTATIVAS MUTUAS AL RESPECTO. EL CLIENTE

Y VERIZON ACUERDAN RESOLVER DISPUTAS SOLO POR ARBITRAJE O EN UN TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA. EL ARBITRAJE NO INCLUYE LA PARTICIPACIÓN DE UN JUEZ O UN JURADO Y LOS PROCEDIMIENTOS PUEDEN DIFERIR, PERO UN ÁRBITRO PUEDE CONCEDER LOS MISMOS DAÑOS Y EL MISMO RESARCIMIENTO Y DEBE ACEPTAR LOS MISMOS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL. AMBAS PARTES TAMBIÉN ACEPTAN QUE SI LA LEY PERMITE LA CONCESIÓN DE HONORARIOS DE ABOGADO, UN ÁRBITRO TAMBIÉN PUEDE DECRETARLOS. LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE SE APLICA A ESTE CONTRATO. EXCEPTO AQUELLOS CASOS QUE CALIFIQUEN PARA SU PRESENTACIÓN EN UN TRIBUNAL COMPETENTE PARA DEMANDAS DE MENOR

CUANTÍA, TODA DISPUTA QUE SURJA EN RELACIÓN CON EL PRESENTE CONTRATO O CON LOS PRODUCTOS, LOS SERVICIOS Y LOS EQUIPOS QUE EL CLIENTE RECIBA DE VERIZON (O DE CUALQUIER PUBLICIDAD DE CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO) SERÁ RESUELTA POR UNO O MÁS ÁRBITROS IMPARCIALES ANTE LA AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION (“AAA”) O EL BETTER BUSINESS BUREAU (“BBB”). ASIMISMO, EL CLIENTE PUEDE PRESENTAR A CONSIDERACIÓN DE LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES FEDERALES, ESTATALES O LOCALES CUALQUIER ASUNTO QUE PUEDA TENER Y ESTOS ORGANISMOS PUEDEN RECLAMARLE A VERIZON EL RESARCIMIENTO EN SU NOMBRE SI LA LEY LO PERMITE. A MENOS QUE EL CLIENTE Y VERIZON ACUERDEN LO CONTRARIO, EL ARBITRAJE TENDRÁ LUGAR EN EL CONDADO QUE FIGURE EN LA DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE. PARA RECLAMACIONES MAYORES A \$10,000, SE APLICARÁN LAS NORMAS DE ARBITRAJE DE LA AAA. EN RECLAMACIONES DE \$10,000 O DE INFERIOR CUANTÍA, LA PARTE DEMANDANTE PUEDE ELEGIR LAS NORMAS DE ARBITRAJE DE LA AAA O LAS NORMAS DEL BBB PARA ARBITRAJE VINCULANTE, O BIEN PUEDE ENTABLAR UNA DEMANDA INDIVIDUAL EN UN TRIBUNAL COMPETENTE PARA DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA. USTED PUEDE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS, NORMAS Y TARIFAS DE LA AAA (WWW.ADR.ORG), EL BBB (WWW.BBB.ORG) O DE VERIZON. EN RECLAMACIONES DE \$10,000 O DE MENOR CUANTÍA, EL CLIENTE PUEDE ELEGIR SI DESEA QUE EL ARBITRAJE SE REALICE SOLO EN FUNCIÓN DE DOCUMENTOS ENVIADOS AL ÁRBITRO O MEDIANTE UNA AUDIENCIA EN PERSONA O POR TELÉFONO. ESTE CONTRATO NO PERMITE ARBITRAJES COLECTIVOS, INCLUSO SI SON PERMITIDOS POR LOS PROCEDIMIENTOS O REGLAS DE LA AAA O EL BBB. INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTE CONTRATO, EL ÁRBITRO NO TENDRÁ AUTORIDAD PARA DETERMINAR SI ES PERMISIBLE EL ARBITRAJE COLECTIVO. EL ÁRBITRO TAMPOCO TENDRÁ AUTORIDAD PARA PRESIDIR ARBITRAJES COLECTIVOS NI PARA OTORGAR NINGÚN TIPO DE RECURSO COLECTIVO. EN CAMBIO, EL ÁRBITRO PUEDE DECRETAR UN RESARCIMIENTO MONETARIO O CONMINATORIO SOLO EN FAVOR DE LA PARTE INDIVIDUAL QUE RECLAME EL RESARCIMIENTO Y SOLO EN LA MEDIDA NECESARIA PARA OFRECER EL RESARCIMIENTO GARANTIZADO POR LA RECLAMACIÓN INDIVIDUAL DE DICHA PARTE. NO PODRÁN APLICARSE TEORÍAS DE RESPONSABILIDAD NI SOLICITUDES DE COMPENSACIÓN COLECTIVAS O REPRESENTATIVAS O CON UN APODERADO GENERAL EN NINGÚN ARBITRAJE REALIZADO CONFORME A ESTE CONTRATO. NO SE APLICARÁ NINGUNA REGLA DE LA AAA O EL BBB QUE CONTRADIGA LAS DISPOSICIONES DE ESTE CONTRATO. ADEMÁS, INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER DISPOSICIÓN CONTRARIA A LAS REGLAS DE LA AAA O EL BBB, EL ÁRBITRO QUEDARÁ OBLIGADO A APLICAR PRINCIPIOS LEGALES Y LAS LEYES QUE RIGEN EL PRESENTE CONTRATO, Y NO TIENE AUTORIDAD PARA OTORGAR NINGUNA COMPENSACIÓN QUE NO ESTÉ AUTORIZADA POR DICHAS LEYES. SI CUALQUIERA DE LAS PARTES DESEA SOLICITAR ARBITRAJE EN VIRTUD ESTE CONTRATO, LA PARTE QUE DESEE EL ARBITRAJE PRIMERO DEBE NOTIFICAR A LA OTRA PARTE DE LA DISPUTA POR ESCRITO CON AL MENOS 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN ANTES DE COMENZAR EL ARBITRAJE. LAS NOTIFICACIONES DEBEN ENVIARSE A VERIZON A NOTICEOFDISPUTE@VERIZON.COM O AL GERENTE DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

DE VERIZON, ONE VERIZON WAY, VC52N061, BASKING RIDGE, NJ 07920. EN LA NOTIFICACIÓN SE DEBE DESCRIBIR LA NATURALEZA DEL RECLAMO Y EL RESARCIMIENTO DESEADO. SI LAS PARTES NO PUEDEN RESOLVER LA DISPUTA DENTRO DE LOS 30 DÍAS, CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO DE ARBITRAJE. VERIZON ABONARÁ CUALQUIER CARGO DE INTERPOSICIÓN QUE LA AAA O EL BBB LE COBRE AL CLIENTE POR EL ARBITRAJE DE LA DISPUTA. SI EL CLIENTE PROPORCIONA UNA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO FIRMADA EN LA QUE SE ESTIPULE QUE NO PUEDE ABONAR EL CARGO DE INTERPOSICIÓN, VERIZON LO PAGARÁ DIRECTAMENTE A LA AAA O EL BBB. SI PROCEDE ESE ARBITRAJE, VERIZON TAMBIÉN ABONARÁ CUALQUIER CARGO ADMINISTRATIVO Y LOS HONORARIOS DEL ÁRBITRO QUE SE COBREN CON POSTERIORIDAD. VERIZON PUEDE OFRECER UNA OFERTA ESCRITA DE CONVENIO EN CUALQUIER MOMENTO ANTES DEL COMIENZO DEL ARBITRAJE, PERO NO ESTÁ OBLIGADO A HACERLO. EL MONTO O LAS CONDICIONES DE LA OFERTA DE CONVENIO NO PUEDEN SER REVELADAS AL ÁRBITRO HASTA DESPUÉS DE QUE EL ÁRBITRO HAYA OTORGADO UN LAUDO A LA RECLAMACIÓN. SI EL CLIENTE NO ACEPTA ESTA OFERTA Y EL ÁRBITRO LE OTORGA UNA SUMA DE DINERO SUPERIOR A LA OFERTA PERO INFERIOR A \$5000, O SI VERIZON NO LE HACE UNA OFERTA, Y EL ÁRBITRO LE OTORGA CUALQUIER SUMA DE DINERO INFERIOR A \$5000, ENTONCES ACEPTAMOS PAGARLE \$5000 EN LUGAR DE LA SUMA OTORGADA. EN ESE CASO, VERIZON TAMBIÉN ACEPTA PAGAR HONORARIOS Y GASTOS RAZONABLES DE ABOGADOS, INDEPENDIEMENTE DE LO QUE LA LEY DISPONGA PARA EL CASO. SI EL ÁRBITRO LE OTORGA AL CLIENTE UNA SUMA SUPERIOR A \$5000, LE PAGAREMOS ESA SUMA. EL LAUDO ARBITRAL Y CUALQUIER CONFIRMACIÓN JUDICIAL SOLO SE APLICAN A ESE CASO ESPECÍFICO Y NO SE PUEDEN UTILIZAR EN NINGÚN OTRO CASO, EXCEPTO PARA HACER CUMPLIR DICHO LAUDO ARBITRAL. SI POR CUALQUIER MOTIVO NO SE PUEDE CUMPLIR LA PROHIBICIÓN DE LOS ARBITRAJES COLECTIVOS ESTABLECIDA ANTERIORMENTE, ESTE CONTRATO DE ARBITRAJE NO SERÁ VÁLIDO. SI POR CUALQUIER MOTIVO PROCEDE UNA RECLAMACIÓN EN JUICIO A DILUCIDAR ANTE UN TRIBUNAL EN VEZ DE POR ARBITRAJE, EL CLIENTE Y VERIZON ACEPTAN QUE NO TENGA LUGAR UN JUICIO CON JURADO. EL CLIENTE Y VERIZON RENUNCIAN INCONDICIONALMENTE A CUALQUIER DERECHO A JUICIO POR JURADO EN CUALQUIER ACCIÓN, PROCEDIMIENTO O RECONVENCIÓN QUE SURJA DE O SE RELACIONE CON ESTE CONTRATO DE CUALQUIER FORMA. EN CASO DE LITIGIO, PUEDE PRESENTARSE ESTE PÁRRAFO PARA DEMOSTRAR CONSENTIMIENTO POR ESCRITO A UN JUICIO POR TRIBUNAL.

DISPOSICIONES GENERALES

Si se determina la invalidez o la inejecutabilidad de alguna disposición del presente contrato, dicha invalidez o inejecutabilidad no invalidará ni dejará sin efecto cualquier otra disposición de este contrato y el presente contrato se interpretará como si no contuviera dicha disposición inválida o inejecutable. Verizon no será responsable de los retrasos en sus obligaciones o del incumplimiento de estas si surgen en relación con cualquier caso fortuito, incendios, inundaciones, huelgas u otras disputas laborales, condiciones meteorológicas adversas inusuales, actos de cualquier autoridad gubernamental o cualquier otra causa que estén fuera del control razonable de Verizon.

TOTALIDAD DEL CONTRATO

Estos términos y condiciones constituyen los términos y condiciones completos y exclusivos según los cuales Verizon le proporciona servicios de mantenimiento del cableado interno al cliente; no existen otros contratos, ya sean orales o escritos, en relación con estos servicios.

Plan de Mantenimiento del Cableado Interno/Plan de Mantenimiento del Cableado Interno y Plan de Reparación Inmediata del Servicio de Voz Tradicional para Clientes de FiOS, versión 19-1, Vigente a partir del 28 de febrero del 2019