

Acuerdo con el cliente de Mi Verizon Wireless

Acuerdo con el cliente

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

Gracias por elegir Verizon. En este Acuerdo con el Cliente (el "Acuerdo"), encontrarás información importante sobre tu servicio móvil, que 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

Tus Términos y condiciones de servicio forman parte de este Acuerdo. Tu Plan incluye tus asignaciones mensuales y funciones, las zonas donde puedes usarlas (tu "Área de cobertura") y tus cargos mensuales y de pago por uso. Puedes suscribirte a varios Servicios opcionales, como planes de servicios internacionales o servicios de protección de equipo. Tu Servicio lo constituyen conjuntamente tu Plan, las funciones que utilices y cualquiera de los Servicios opcionales que elijas. 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. La versión actual de este Acuerdo y los términos y condiciones de tu Servicio están disponibles en Internet en espanol.verizon.com. Una descripción de los usos permitidos y prohibidos para llamadas y servicios de datos está disponible en línea en espanol.verizon.com/support/important-plan-information o para servicios prepagados en espanol.verizon.com/support/prepaid-customer-info-legal.

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 también se aplica a todas las líneas de tu cuenta y a cualquiera que use tu Servicio.

Cancelación

Puedes cancelar una línea de Servicio en el plazo de los 30 días posteriores a la aceptación de este Acuerdo sin tener que pagar ningún cargo por cancelación prematura, siempre y cuando devuelvas, en el plazo de devolución correspondiente, cualquier equipo que nos hayas comprado a nosotros o a uno de nuestros centros de venta autorizados con descuento en relación con la aceptación de este Acuerdo, pero aún tendrás que pagar tu Servicio hasta esa fecha. Si te inscribiste en el Servicio Prepagado, no se otorgará ningún reembolso después de 30 días o si tu cuenta ha sido activada. Encuentra todos los detalles e información sobre la devolución de equipos en espanol.verizon.com/support/return-policy/.

Mi privacidad

Aceptar este Acuerdo significa que también aceptas nuestra Política de privacidad, disponible en verizon.com/privacy/es, la cual podría actualizarse de vez en cuando y describe la información que recopilamos, cómo se puede usar y compartir, y las opciones que tienes acerca de cómo se comparte y usa 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 enrutador inalámbrico que recopilaremos, usaremos y compartiremos información sobre sus dispositivos y su uso del Servicio, tal como se describe en nuestra Política de privacidad.

Si te suscribes al Servicio cuyos cargos por uso se facturan al final del período de facturación ("Servicio pospago"), o tienes un acuerdo de plan de pago de dispositivo, podríamos investigar tu historial crediticio en cualquier momento en relación con la suscripción al servicio o el acuerdo de plan de pago de dispositivo. Si deseas conocer el nombre y la dirección de cualquier agencia de crédito que nos facilite un informe crediticio tuyo, solo tienes que solicitarlo.

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 tratará cualquier dirección de correo electrónico que proporciones como tu correo electrónico privado al que solo puedes acceder tú; reconoces que podemos enviarte recibos, avisos y otros documentos con relación a tu servicio a esta dirección de correo electrónico. 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.

¿Qué pasa si mi Servicio Pospago se cancela antes de que finalice el plazo de mi contrato?

Si te estás suscribiendo al Servicio Pospago, aceptas suscribirte a una línea de Servicio ya sea de mes a mes o con un contrato con un plazo mínimo, como se indica en tu recibo o confirmación de pedido. (Si tu Servicio se suspende sin facturación o a una tarifa reducida de facturación, ese tiempo no cuenta a efectos de finalizar el plazo de tu contrato). Una vez que haya finalizado el plazo de tu contrato, automáticamente pasarás a ser un cliente con servicio de mes a mes para dicha línea de Servicio. Si tu línea de servicio tiene un plazo de contrato y la cancelas o si nosotros la cancelamos por un motivo justificado durante ese plazo del contrato, tendrás que pagar un cargo por cancelación prematura. Si el plazo de tu contrato se debe a la compra de un dispositivo avanzado, el cargo por cancelación prematura será \$350, el cual se reducirá en \$10 por mes al finalizar los meses 7-17, en \$20 por mes al finalizar los meses 18-22, en \$60 al finalizar el mes 23, y a \$0 al cumplirse el plazo de tu contrato. Para otros plazos de contrato, tu cargo por cancelación prematura será \$175, el cual se reducirá en \$5 por mes al finalizar los meses 7-17, en \$10 por mes al finalizar los meses 18-22, y en \$30 al finalizar el mes 23, y a \$0 al cumplirse el plazo de tu contrato. Las cancelaciones se harán efectivas el último día del ciclo de facturación de ese mes, y eres responsable del pago de todos los cargos incurridos hasta esa fecha. Asimismo, si compraste tu dispositivo móvil de 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 liquidar 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 tengas con nosotros, entenderemos que nos estás solicitando la cancelación de tu Servicio para ese número. Una vez que se complete el proceso de transferencia, no podrás usar nuestro servicio para ese número, pero seguirás siendo responsable del pago de todos los cargos hasta el final de ese ciclo de facturación, como con cualquier otra cancelación. Si eres cliente del Servicio Prepagado, 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 localización 911. No tienes derecho alguno sobre el número de tu teléfono móvil, salvo el que puedas tener para transferirlo a otra compañía. Después de desconectar una línea de servicio, por cualquier motivo, el número de teléfono móvil (MTN, por sus siglas en inglés) no se podrá suspender, reservar ni recuperar.

¿Puede encargarse otra persona de administrar mi cuenta Pospago?

Sin ningún inconveniente. Solo tienes que notificarnos por teléfono, en persona o por escrito. Puedes designar a alguien para que administre tu cuenta Pospago. La persona que designes (el Administrador de la cuenta) podrá efectuar cambios en tu cuenta, lo que incluye añadir nuevas líneas de Servicio, comprar dispositivos móviles nuevos con un acuerdo de plan de pago según tu historial crediticio, obtener algunos servicios y accesorios con facturación en tu cuenta y extender el plazo de tu contrato. Cualquier cambio que dicha persona realice se considerará una modificación a este Acuerdo.

¿Verizon puede modificar este Acuerdo o mi Servicio?

Podríamos modificar los precios o cualquier otro término de tu Servicio o este Acuerdo en cualquier momento, pero con aviso previo, 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 invalidemos el cambio después de que nos hayas notificado tu objeción. Independientemente de esta disposición, si hacemos algún cambio a la disposición sobre resolución de disputas de este Acuerdo, tales cambios no afectarán la resolución de disputas que hayan surgido antes de tal cambio.

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

Acceso a Internet

Si descargas o usas aplicaciones, servicios o software facilitados por terceros (incluyendo aplicaciones de voz), servicios 911 o E911, así como otras funciones de llamadas, podrían funcionar de manera distinta a los servicios que ofrecemos, o no funcionar en absoluto. Lee todos los términos y condiciones de dichos productos de terceros. Verizon Wireless no se hace responsable por ninguna información, contenido, aplicaciones o servicios de terceros a los que tengas acceso, descargues o uses en tu dispositivo. Eres responsable de mantener activas tus protecciones contra virus y otras protecciones de seguridad en Internet al acceder a los productos o servicios de tales terceros. Para más información, visita la Política de contenido de Verizon en verizon.com/about/our-company/company-policies. Para informarte sobre los filtros de contenido y cómo bloquear contenido perjudicial para menores de edad, visita espanol.verizon.com/solutions-and-services/content-filters/. Para más información sobre nuestras prácticas de gestión de red para nuestros servicios de acceso a Internet de banda ancha, visita verizon.com/about/our-company/open-internet.

¿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, que incluye la capacidad de la red, tu dispositivo, el terreno, construcciones, la vegetación y el clima.

¿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 Pospago, el uso no siempre puede procesarse enseguida y puede incluirse en una factura posterior; sin embargo, el uso se contará en tu asignación del mes en que se usó el Servicio.

¿Cuáles son los cargos que fija Verizon?

Nuestros cargos pueden incluir cargos Normativos, Administrativos y por Servicio Universal Federal, y podemos incluir otros relacionados con nuestros costos gubernamentales. Nosotros fijamos estos cargos; no son impuestos, no son exigidos por ley, no están necesariamente relacionados con una acción del gobierno, los retenemos en su totalidad o en parte, y sus montos y lo que cubren podrían cambiar. Para más información, visita espanol.verizon.com/support/surcharges/.

Impuestos, cargos y recargos gubernamentales

Debes pagar todos los impuestos, cargos y recargos establecidos por los gobiernos federal, estatales y locales. Ten en cuenta que nosotros no siempre podremos notificarte con anticipación las modificaciones efectuadas en estos cargos.

¿Qué es 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 o bloquear llamadas no deseadas?

Se puede acceder a muchos servicios y aplicaciones en o con los dispositivos móviles, incluyendo compras de juegos, películas, música y 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. Verizon ofrece herramientas para bloquear o restringir estos servicios y para bloquear la facturación por servicios de terceros en tu factura de Verizon Wireless, en español.verizon.com/myverizon. No suministramos llamadas a números 900, 976 ni a ciertos números internacionales con tarifas premium.

Verizon bloquea automáticamente muchas llamadas en la red que muy probablemente sean ilícitas, tales como llamadas provenientes de números telefónicos que no están autorizados para hacer llamadas salientes. Además, tu Servicio incluye acceso a herramientas de bloqueo opcionales para llamadas automáticas no deseadas mediante nuestro servicio de filtro de llamadas Call Filter, al cual podrias estar inscrito automáticamente. Este servicio envía al buzón de voz muchas llamadas que determinamos que son llamadas no deseadas de alto riesgo, aunque puedes ajustar tus preferencias en los filtros de spam para bloquear más o menos llamadas. Visita verizon.com/about/responsibility/robocalls para más información.

¿Cómo y cuándo puedo disputar cargos?

Si eres cliente del Servicio Pospago, puedes impugnar tu factura en el plazo de 180 días después de haberla recibido, pero a menos que la ley establezca lo contrario o que impugnes cargos por la pérdida o robo de tu dispositivo móvil, tienes que pagar todos los cargos hasta que se resuelva la impugnación. Si eres cliente del Servicio Prepagado, puedes impugnar un cargo durante los 180 días posteriores a la fecha en la que se incurrió el cargo impugnado. **PUEDES LLAMARNOS PARA IMPUGNAR CARGOS EN TU FACTURA O POR CUALQUIER SERVICIO O SERVICIOS QUE SE TE HAYAN FACTURADO, PERO SI DESEAS CONSERVAR TU DERECHO A ENTABLAR UN ARBITRAJE O CASO EN EL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA RESPECTO A DICHA IMPUGNACIÓN, DEBERÁS ESCRIBIRNOS A LA DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE QUE APARECE EN TU FACTURA O ENVIARNOS UN FORMULARIO DE AVISO DE IMPUGNACIÓN (DISPONIBLE EN ESPAÑOL.VERIZON.COM) EN EL PLAZO DE 180 DÍAS ARRIBA MENCIONADO, SI NO NOS NOTIFICAS POR ESCRITO SOBRE DICHA IMPUGNACIÓN EN EL PLAZO DE 180 DÍAS, HABRÁS RENUNCIADO A TU DERECHO A IMPUGNAR LA FACTURA O DICHO(S) SERVICIO(S) Y A ENTABLAR UN ARBITRAJE O CASO ANTE EL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA SOBRE DICHA IMPUGNACIÓN.**

¿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 Pospago, o durante los siguientes 45 días si eres cliente del Servicio Prepagado, 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 nuestra falta, llámanos dentro de los 180 días siguientes 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 Pospago y no recibimos tu pago a tiempo, te cobraremos un cargo por pago atrasado de hasta un 1.5% mensual (18% anual) del saldo sin pagar, o un cargo fijo de \$5 por mes, lo que sea mayor, si lo permite la ley del estado de tu dirección de facturación. (Si eliges otra compañía para que te facture por el Servicio [según un programa aprobado por Verizon], dicha compañía fijará los cargos por pago atrasado, pudiendo estos 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(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 18%. Podríamos exigir un depósito durante la activación o más adelante, o un depósito mayor. Pagaremos un interés simple en cualquier depósito según las tasas requeridas por ley. Podemos aplicar depósitos o pagos en cualquier orden a cualquier cantidad que nos debas en cualquier cuenta. Si tu saldo de crédito final es menor a \$1, solo te lo reembolsaremos si lo solicitas. Si tu servicio se suspende o se cancela, tendrías que pagar un cargo para reactivarlo.

Si eres cliente del Servicio Prepagado, puedes recargar tu saldo en cualquier momento antes de la fecha de vencimiento al hacer otro pago. Si mantienes un saldo en tu cuenta Prepagada, 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 debas si los pagos anteriores de recargas en tu cuenta han 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 a nosotros es devuelto como impagable, cobraremos a tu cuenta un cargo por pago devuelto que no excederá \$30 o el máximo permitido por ley. Se aplicará la legislación sustantiva de Pensilvania a disputas relacionadas con cheques presentados como pago total o por menos del saldo total adeudado, independientemente de los conflictos de leyes y normas de dicho estado. Si haces un pago, o haces un arreglo de pago, con uno de los representantes de nuestro centro de llamadas, podríamos cobrarte un Cargo por asistencia del agente.

Acuerdo de pago de respaldo

Cuando especifiques la cuenta para el pago o el método de pago que quieres que usemos para efectuar cargos o débitos en caso de que tu cuenta se cierre pero 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 obtengamos información actualizada de la cuenta del emisor de tu tarjeta o de la red de tarjetas correspondiente a dicha tarjeta. Además, afirmas que estás autorizado a aprobar todos los cargos que se cobren a la cuenta o método de pago designado.

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

Estamos aquí para ayudarte. Notificanos de inmediato para que podamos suspender tu Servicio e impedir que otra persona lo use. Si eres cliente del Servicio 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 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.

¿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 quebrantas nuestra política de usos prohibidos; (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 Pospago: (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, uno de los usuarios de tu dispositivo o de las líneas de servicio de tu cuenta, o uno de tus administradores de cuenta: (a) amenaza, acosa o habla de manera vulgar o inapropiada a nuestros representantes; (b) interfiere con nuestras operaciones; (c) envía "spam" o correo no deseado o participa en otro tipo de llamadas o mensajes abusivos; (d) modifica las especificaciones del fabricante de tu dispositivo; o (e) usa tu Servicio de una manera que afecte negativamente a nuestra red o a otros clientes. 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 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 RESPONSABILIDAD SOBRE GARANTÍAS

No afirmamos ni otorgamos garantías, expresas o implícitas, que incluyen, en la medida permitida por la ley aplicable, 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.

LIMITACIONES Y EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD

Tú y Verizon aceptan limitar los reclamos solamente a daños directos contra la otra parte. Esto significa que ninguna de las dos partes hará demandas por daños indirectos, especiales, consecuentes, incidentales, triplicados o punitivos. 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, incluyendo el cambio de contraseñas, o la transferencia o el retiro de fondos. Esta limitación y exención se aplicará independientemente de la teoría de responsabilidad. También se aplica si realizas una demanda contra uno de nuestros proveedores en la medida en que estaríamos obligados a indemnizar al proveedor por la demanda. 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 otra compañía de telefonía móvil resulta involucrada en cualquier problema (por ejemplo, mientras estás en roaming), también aceptas cualquier limitación de responsabilidad que imponga.

¿CÓMO RESUELVO LAS DISPUTAS CON VERIZON?

CONFIAMOS EN QUE ESTARÁS SATISFECHO CON NUESTROS SERVICIOS, PERO SI EXISTE ALGÚN PROBLEMA QUE NECESITE SER RESUELTO, ESTA SECCIÓN EXPLICA LAS EXPECTATIVAS MUTUAS AL RESPUESTO.

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

(1) ESTE ACUERDO SE RIGE POR LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE. EXCEPTO EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, TODA DISPUTA RELACIONADA DE CUALQUIER MANERA CON O QUE SURJA DE ESTE ACUERDO O LOS EQUIPOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE TE FACILITAMOS O LA PUBLICIDAD DE DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS O NUESTROS INTENTOS POR COBRAR LOS MONTOS QUE NOS DEBAS POR DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS, INCLUIDAS LAS DISPUTAS QUE PUDIERAS TENER CON NUESTROS EMPLEADOS O AGENTES, SE RESOLVERÁN MEDIANTE UNO O VARIOS ÁRBITROS IMPARCIALES ANTE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE (AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, "AAA") O BETTER BUSINESS BUREAU ("BBB"). ASIMISMO, PUEDES PRESENTAR A CONSIDERACIÓN DE LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES FEDERALES, ESTATALES O LOCALES CUALQUIER ASUNTO QUE PUEDAS TENER Y ESTAS AGENCIAS PUEDEN, SI LA LEY LO PERMITE, BUSCAR INDEMNIZACIÓN CONTRA NOSOTROS EN TU NOMBRE. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE CONTINÚA TENIENDO EFECTO INCLUSO DESPUÉS DE QUE DEJES DE RECIBIR NUESTROS SERVICIOS.

(2) A MENOS QUE TÚ Y VERIZON ACEPTEN LO CONTRARIO, EL ARBITRAJE SE REALIZARÁ EN EL CONDADO DE TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN. PARA DEMANDAS SUPERIORES A \$10,000, SE APLICARÁN LAS NORMAS DE ARBITRAJE PARA CONSUMIDORES DE LA AAA. PARA DEMANDAS DE \$10,000 O MENOS, LA PARTE DEMANDANTE PUEDE ELEGIR LAS NORMAS DE ARBITRAJE RELACIONADAS CON EL CONSUMIDOR DE LA AAA O LAS NORMAS DEL BBB PARA ARBITRAJE VINCULANTE. PUEDES OBTENER INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS, REGLAS Y CARGOS DE LA AAA (WWW.ADR.ORG), DEL BBB (WWW.BBB.ORG) O DE NOSOTROS. PARA DEMANDAS DE \$10,000 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 EN EL 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 MENOR CUANTÍA, ENTONCES TÚ O VERIZON PUEDEN ELEGIR QUE LAS DEMANDAS SEAN TRAMITADAS EN UN TRIBUNAL DE MENOR CUANTÍA, EN LUGAR DEL 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) ESTE ACUERDO NO ADMITE ARBITRAJES DE CLASE NI COLECTIVOS, INCLUSO CUANDO LOS PROCEDIMIENTOS O NORMAS DE LA AAA O EL BBB LOS ADMITAN. NO OBSTANTE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTE ACUERDO, EL ÁRBITRO PODRÁ OTORGAR UNA COMPENSACIÓN MONETARIA O POR MANDATO JUDICIAL SOLO A FAVOR DE LA PARTE QUE PIDE EL RESARCIMIENTO Y SOLO HASTA DONDE SEA NECESARIO PARA PROPORCIONAR LA COMPENSACIÓN EXIGIDA POR LA DEMANDA INDIVIDUAL DE ESA PARTE. NINGUNA DEMANDA DE CLASE NI TEORÍA DE RESPONSABILIDAD DE MEDIDAS CAUTELARES GENERALES O PETICIONES DE COMPENSACIÓN DE UN REPRESENTANTE O ABOGADO PARTICULAR PUEDEN MANTENERSE EN ARBITRAJE BAJO ESTE ACUERDO. CUALQUIER PREGUNTA SOBRE LA EJECUCIÓN O INTERPRETACIÓN DE ESTE PÁRRAFO SERÁ RESUELTA POR UN TRIBUNAL Y NO POR EL ÁRBITRO.

(4) SI ALGUNO DE NOSOTROS TIENE LA INTENCIÓN DE BUSCAR UN ARBITRAJE BAJO ESTE ACUERDO, LA PARTE QUE LO SOLICITE DEBE PRIMERO NOTIFICAR POR ESCRITO LA DISPUTA A LA OTRA PARTE POR LO MENOS 60 DÍAS ANTES DE INICIAR EL ARBITRAJE. LA NOTIFICACIÓN A VERIZON DEBE SER ENVIADA A VERIZON WIRELESS DISPUTE RESOLUTION MANAGER, ONE VERIZON WAY, BASKING RIDGE, NJ 07920. LA NOTIFICACIÓN DEBE INCLUIR SUFICIENTE INFORMACIÓN COMO PARA PERMITIRNOS IDENTIFICAR TU CUENTA ASÍ COMO EVALUAR E INTENTAR RESOLVER TU DEMANDA, INCLUYENDO 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 AFIRMAS HABER SUFRIDO Y LA REPARACIÓN QUE SOLICITAS. EL REQUISITO DE NOTIFICACIÓN ESTÁ CONCEBIDO PARA PERMITIR A VERIZON REALIZAR UNA OFERTA DE RESOLUCIÓN EQUITATIVA Y BASADA EN LOS HECHOS, SI OPTA POR ELLO. NO PUEDES PROCEDER AL ARBITRAJE A MENOS QUE PROPORCIONES ESTA INFORMACIÓN. PUEDES ELEGIR QUE TE REPRESENTE UN ABOGADO U OTRA PERSONA COMO PARTE DE ESTE PROCESO, PERO SI LO HACES, DEBES PRESENTAR UNA CARTA O EL FORMULARIO DISPONIBLE EN ESTE ENLACE, AUTORIZÁNDONOS A EXAMINAR LA INFORMACIÓN DE TU CUENTA CON ESTE ABOGADO U OTRA PERSONA. LA SUFICIENCIA DE ESTA NOTIFICACIÓN ES UN ASUNTO QUE DEBE DECIDIR UN TRIBUNAL ANTES DE LA PRESENTACIÓN DE CUALQUIER DEMANDA DE ARBITRAJE. SI HAS PROPORCIONADO ESTA INFORMACIÓN Y NO PODEMOS RESOLVER NUESTRA DISPUTA EN EL PLAZO DE 60 DÍAS, CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE PROCEDER A PRESENTAR UNA DEMANDA PARA ARBITRAJE. TE REEMBOLSAREMOS CUALQUIER CARGO DE TRAMITACIÓN QUE LA AAA O EL BBB TE COBRE POR EL ARBITRAJE DE LA DISPUTA EN EL MOMENTO DE SU CONCLUSIÓN, SI PARTICIPAS PLENAMENTE EN EL PROCEDIMIENTO. TAMBIÉN PAGAREMOS CUALQUIER CARGO ADMINISTRATIVO Y DEL ÁRBITRO QUE COBRE EL TRIBUNAL DE ARBITRAJE. SI EL ÁRBITRO DETERMINA QUE TU DEMANDA SE PRESENTÓ CON FINES DE ACOSO O ES CLARAMENTE FRÍVOLA, EL ÁRBITRO TE PEDIRÁ QUE REEMBOLSES A VERIZON LOS CARGOS DE PRESENTACIÓN, ADMINISTRATIVOS O DE LOS SERVICIOS DEL ÁRBITRO RELACIONADOS CON EL ARBITRAJE.

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

(6) SI 25 O MÁS CLIENTES INICIAN NOTIFICACIONES DE DISPUTA CON VERIZON WIRELESS PLANTEANDO DEMANDAS SIMILARES, Y LOS ABOGADOS DE LOS CLIENTES DE VERIZON WIRELESS QUE PRESENTAN LAS DEMANDAS SON LOS MISMOS O ESTÁN COORDINADOS PARA ESTOS CLIENTES, LAS DEMANDAS PROCEDERÁN EN ARBITRAJE EN UN PROCEDIMIENTO COORDINADO. EL ABOGADO DE LOS CLIENTES DE VERIZON WIRELESS Y EL ABOGADO DE VERIZON WIRELESS SELECCIONARÁN CADA UNO CINCO CASOS PARA PROCEDER PRIMERO AL ARBITRAJE EN UN PROCEDIMIENTO DE PRUEBA. LOS CASOS RESTANTES NO SE SOMETERÁN A ARBITRAJE HASTA QUE SE HAYAN RESUELTO LOS DIEZ PRIMEROS. SI LAS PARTES NO CONSIGUEN RESOLVER LOS CASOS RESTANTES DESPUÉS DE LA CONCLUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PRUEBA, CADA PARTE PUEDE SELECCIONAR OTROS CINCO CASOS PARA PROCEDER A UN ARBITRAJE PARA UN SEGUNDO PROCEDIMIENTO DE PRUEBA. ESTE PROCESO PUEDE CONTINUAR HASTA QUE LAS PARTES PUEDAN RESOLVER TODAS LAS DEMANDAS, YA SEA MEDIANTE UN ACUERDO O UN ARBITRAJE. UN TRIBUNAL TENDRÁ AUTORIDAD PARA HACER CUMPLIR

ESTA CLÁUSULA Y, SI ES NECESARIO, PARA PROHIBIR LA PRESENTACIÓN MASIVA DE DEMANDAS DE ARBITRAJE CONTRA VERIZON.

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

(8) SI POR CUALQUIER MOTIVO, LA PROHIBICIÓN DE ARBITRAJES DE CLASE ESTABLECIDA EN LA SUBSECCIÓN (3) NO SE PUEDE EJECUTAR POR COMPLETO O PARCIALMENTE EN UNA DISPUTA, ENTONCES NO SE APLICARÁ EL ACUERDO DE ARBITRAJE A ESA DISPUTA O PARTE DE ESA DISPUTA.

(9) SI POR CUALQUIER MOTIVO, UN RECLAMO PROCEDE ANTE UN TRIBUNAL EN VEZ DE POR ARBITRAJE, TÚ Y VERIZON ACUERDAN QUE NO HABRÁ UN JUICIO CON JURADO. TÚ Y VERIZON RENUNCIAN INCONDICIONALMENTE A CUALQUIER DERECHO A UN JUICIO CON JURADO EN CUALQUIER ACCIÓN, PROCEDIMIENTO O CONTRADEMANDA QUE SURJA O QUE ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO. EN CASO DE LITIGIO, ESTE PÁRRAFO PUEDE SER PRESENTADO COMO UN CONSENTIMIENTO POR ESCRITO EN UN JUICIO POR EL TRIBUNAL.

Acerca de este Acuerdo

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

Si eres cliente del Servicio Pospago, ten en cuenta que muchas de las notificaciones que te enviamos se reflejarán como mensajes en tu factura mensual. Si tienes facturación electrónica, se entenderá que recibiste dichos avisos desde el momento en que tu factura esté disponible para verla. Si recibes facturas impresas, se considerará que recibiste dichos avisos tres días después de haberte enviado la factura por correo. Si te enviamos otros avisos o notificaciones, se considerarán recibidos de inmediato si te los enviamos a tu dispositivo móvil o a cualquier correo electrónico o número de fax que nos hayas proporcionado, o después de tres días si te los enviamos por correo postal a tu dirección de facturación. Si necesitas enviarnos notificaciones, envíalas a la dirección de servicio al cliente que aparece en tu última factura.

Si eres cliente del Servicio Prepagado 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 del Servicio Prepagado en espanol.verizon.com/contactus.

Si alguna parte de este Acuerdo, incluida cualquier disposición sobre el proceso de arbitraje (excepto la prohibición contra arbitrajes de clase según se explica en la parte 8 de la sección anterior sobre resolución de disputas), resultara inválida, esa parte puede ser suprimida de este Acuerdo.

Este Acuerdo y los documentos que incorpora constituyen la totalidad del acuerdo entre nosotros. No puedes basarte en ningún otro documento o declaración sobre dichos asuntos presentados por los representantes de ventas o servicio al cliente, y no tienes otros derechos con respecto al Servicio o a 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 contempladas en el mismo se rigen por las leyes federales y las leyes del estado que abarquen el código de área asignado de tu número de teléfono móvil cuando aceptaste este Acuerdo, independientemente de los conflictos entre leyes y normativas de dicho estado.

Actualizado el 16 de marzo de 2022