

# Acuerdo con el Cliente

(For a copy of this document in English, visit our website: [www.verizon.com](http://www.verizon.com))

Gracias por elegir Verizon. En este Acuerdo con el Cliente ("Acuerdo"), encontrarás información importante sobre tu servicio móvil, 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 habían previsto y la forma en la que se debe resolver cualquier disputa entre nosotros por arbitraje o en un tribunal de demandas de menor cuantía.

## Mi Servicio

Los términos y condiciones de tu 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. También 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 línea en [espanol.verizon.com](http://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](http://espanol.verizon.com/support/important-plan-information) o para servicios prepagados en [espanol.verizon.com/support/prepaid-customer-info-legal](http://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, 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 con descuento junto con la aceptación de este Acuerdo, pero aún tendrás que pagar tu Servicio hasta esa fecha. Si te inscribiste en el servicio Prepaid, 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 <http://espanol.verizon.com/support/return-policy>.**

## Mi privacidad

Aceptar este Acuerdo significa que también aceptas nuestra Política de Privacidad, disponible en [verizon.com/about/privacy/es](http://verizon.com/about/privacy/es), la cual podría actualizarse de vez en cuando y describe la información que recopilamos, cómo se usa y se comparte, 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 enrutador 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 resides en California, puedes ver nuestro aviso de privacidad de California en [espanol.verizon.com/californiaprivacy](http://espanol.verizon.com/californiaprivacy).

Si te suscribes al Servicio cuyos cargos de 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 de crédito en cualquier momento en relación con la suscripción del 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 de 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 relacionados con 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 completar el plazo de tu contrato). Una vez que se haya completado 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 legítimo durante el 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 será \$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 será \$0 al cumplirse el plazo de tu contrato. Las**

**cancelaciones se harán efectivas el último día del ciclo de facturación de dicho 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 tienes 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 y tarifas hasta el final de ese ciclo de facturación, como con cualquier otra cancelación. Si eres cliente del servicio Prepaid, no tendrás derecho a recibir un reembolso por ningún saldo en tu cuenta. Si transfieres un número de teléfono a nuestra compañía, ten en cuenta que es posible que no podamos brindarte de inmediato algunos servicios, como los servicios de localización 911. No tienes derecho alguno sobre el número de tu teléfono móvil, salvo el que puedas tener para transferirlo. 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?

No hay problema, solo notifícanos 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) debe tener 18 años o más (19 en Alabama y Nebraska). Cualquier persona que designes como administrador de la cuenta podrá realizar cambios en tu cuenta, lo que incluye añadir nuevas líneas de servicio, comprar uno o varios dispositivos móviles nuevo(s) mediante un acuerdo de plan de pago del dispositivo según tu historial crediticio, facturar algunos servicios y accesorios a tu cuenta, y extender el plazo de tu contrato. Cualquier cambio que dicha persona realice se considerará una modificación a este Acuerdo. Tú, el titular de la cuenta, sigues siendo responsable de cualquier cambio que un administrador de la cuenta realice en tu cuenta.

## ¿Verizon puede modificar este Acuerdo o mi Servicio?

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

## Acceso a Internet

**Si descargas o usas aplicaciones, servicios o software provistos por terceros (incluyendo aplicaciones de voz), los servicios 911 o E911, así como otras funciones de llamadas, esos servicios podrían funcionar de manera distinta a los servicios ofrecidos por nosotros, o podrían 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 otro tipo de protecciones para 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](http://verizon.com/about/our-company/company-policies). Para más información sobre filtros de contenido y cómo puedes bloquear materiales perjudiciales para menores, visita [espanol.verizon.com/solutions-and-services/content-filters/](http://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](http://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 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 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 incluyen el cargo del Servicio Universal Federal y un Cargo Normativo, que no son impuestos, no son exigidos por ley y no están relacionados con cargos impuestos por el gobierno, y pueden 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, no podremos notificarte por anticipado sobre cambios en estos cargos. Para obtener más información, visita: [espanol.verizon.com/support/surcharges/](https://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 usa una red fuera de tu Área de Cobertura o se conecta a la de otra compañía, lo cual puede ocurrir incluso dentro de tu Área de Cobertura. Puede haber tarifas más altas y cargos adicionales (incluidos cargos por larga distancia, conexión o por llamadas que no se conecten) y tu servicio de datos puede ser limitado o más lento cuando estés en roaming.

## ¿Cómo puedo prevenir cargos inesperados en mi factura o bloquear llamadas no deseadas?

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. **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 [verizonwireless.com/myverizon](https://verizonwireless.com/myverizon). Nuestro sistema no admite llamadas a números 900, 976 ni a ciertos números internacionales con tarifas premium.**

Verizon bloquea automáticamente en la red muchas llamadas 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 podrías 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 <https://www.verizon.com/about/responsibility/robocalls> para más información.

## ¿Cómo y cuándo puedo disputar cargos?

Si eres cliente del servicio pospago, 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 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 COMPLETAR EL FORMULARIO DE AVISO DE IMPUGNACIÓN COMPLETO DISPONIBLE EN <https://www.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form>.**

## ¿Qué derechos tengo por llamadas desconectadas o interrupción del Servicio?

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

## Facturación y pagos

**Si eres cliente del servicio pospago y no recibimos tu pago a tiempo, te cobraremos un cargo por pago atrasado de hasta 5 por ciento 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. 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 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.

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

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

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

Podemos, sin previo aviso, limitar, suspender o dar por terminado tu Servicio o cualquier Acuerdo contigo por cualquier causa razonable, incluyendo, entre otros motivos, (1) si tú: (a) incumples este acuerdo o quebrantas nuestra Política de Uso Aceptable (<https://www.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 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 bancarota; 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, 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. Si la cantidad total de datos utilizados mensualmente por una línea móvil individual en un ciclo de facturación supera la cantidad promedio de datos consumidos por el 0.5% de los usuarios con mayor uso de nuestra red durante los seis meses anteriores, podemos reducir las velocidades de datos de tu dispositivo a 4 Mbps durante el resto del ciclo. Si la cantidad total de datos utilizados mensualmente por una línea de LTE Home Internet o 5G Home Internet en un ciclo de facturación supera la cantidad promedio de datos consumidos por el 0.5% de los usuarios con mayor uso de nuestra red durante los seis meses anteriores, podemos reducir las velocidades de datos durante el resto del ciclo a (i) 5 Mbps para los planes LTE Home, LTE Home Plus y 5G Home, y (ii) 15 Mbps para los planes 5G Home Plus. 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 RESPONSABILIDADES 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 contraseñas, o la transferencia o el retiro de fondos. Esta limitación también aplica si realizas un reclamo contra uno de nuestros proveedores, hasta el punto de que se nos exigiera indemnizar al proveedor por el reclamo. Aceptas que no somos responsables por los problemas ocasionados por ti u otras personas, o por cualquier causa de fuerza mayor. También aceptas que no somos responsables por mensajes de voz u otros mensajes perdidos o borrados, o por información (como fotos) que se pierda o se borre mientras trabajamos en tu dispositivo. Si 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 RESPETO.**

**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 ARBITRAJE PODRÍAN DIFERIR, UN ÁRBITRO PUEDE OTORGARTE LAS MISMAS INDEMNIZACIONES Y COMPENSACIÓN, Y DEBE ACEPTAR LOS MISMOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO, COMO LO HARÍA UN TRIBUNAL, SUJETO A LOS LÍMITES DE LA AUTORIDAD DE ARBITRAJE QUE SE ESTABLECEN A CONTINUACIÓN. SI LA LEY PERMITE CONCESIÓN DE HONORARIOS DE ABOGADO, UN ÁRBITRO TAMBIÉN PUEDE OTORGARLOS. LAS MISMAS DEFENSAS ESTÁN DISPONIBLES PARA AMBAS PARTES COMO LO ESTARÍAN EN UN TRIBUNAL, INCLUYENDO CUALQUIER PLAZO DE PRESCRIPCIÓN APLICABLE. ADEMÁS ACORDAMOS LO SIGUIENTE:**

(1) ESTE ACUERDO SE RIGE POR LA LEY FEDERAL DE ARBITRAJE. EXCEPTO EN LOS CASOS DEL TRIBUNAL DE DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA, O COMO SE INDICA ESPECÍFICAMENTE A CONTINUACIÓN, TODA DISPUTA QUE ESTÉ RELACIONADA CON O SURJA DEL PRESENTE ACUERDO SERÁ RESUELTA POR UNO O MÁS ÁRBITROS IMPARCIALES ANTE LA ASOCIACIÓN AMERICANA DE ARBITRAJE ("AAA," POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) COMO SE EXPLICA A CONTINUACIÓN EN EL PÁRRAFO 2. ESTO INCLUYE, ENTRE OTROS, TODA DISPUTA QUE SE PRESENTE EN RELACIÓN CON LA VALIDEZ, LA EJECUTABILIDAD O EL ALCANCE DE CUALQUIERA DE LAS PARTES DEL PRESENTE ACUERDO (INCLUIDO EL ACUERDO QUE SE SOMETERÁ A ARBITRAJE), CUALQUIER EQUIPO, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE RECIBAS DE NUESTRA PARTE, CUALQUIER TIPO DE PUBLICIDAD CORRESPONDIENTE A CUALQUIERA DE DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS, NUESTROS ESFUERZOS POR COBRAR LOS MONTOS QUE NOS ADEUDES POR DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS, O LAS PRESUNTAS LESIONES PERSONALES O INVASIÓN DE LA PRIVACIDAD RELACIONADAS CON DICHS PRODUCTOS O SERVICIOS, ASÍ COMO TAMBIÉN LAS DISPUTAS QUE TENGAS CON NUESTROS EMPLEADOS O REPRESENTANTES. ASIMISMO, PUEDES PRESENTAR A CONSIDERACIÓN DE LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES FEDERALES, ESTATALES O LOCALES CUALQUIER ASUNTO QUE PUEDAS TENER Y ESTAS AGENCIAS PUEDEN, SI LA LEY LO PERMITE, BUSCAR INDEMNIZACIÓN CONTRA NOSOTROS EN TU NOMBRE. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE CONTINÚA TENIENDO EFECTO INCLUSO DESPUÉS DE QUE DEJES DE RECIBIR NUESTROS SERVICIOS.

(2) A MENOS QUE TÚ Y VERIZON ACEPTEN LO CONTRARIO, EL ARBITRAJE SE REALIZARÁ EN EL CONDADO DE TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN. ADEMÁS, SE APLICARÁN LAS NORMAS DE ARBITRAJE DE LA AAA. SI LA AAA SE NIEGA A EJECUTAR CUALQUIER PARTE DE LA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE, TÚ Y VERIZON DEBERÁN SELECCIONAR OTRO ÁRBITRO. SI NO SE LLEGA A UN ACUERDO, UN TRIBUNAL DEL CONDADO DE TU DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN SELECCIONARÁ UN ÁRBITRO PARA QUE RESUELVAN LA DISPUTA. EXCEPTO 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 EJECUTABILIDAD O EL ALCANCE DE CUALQUIER PARTE DEL PRESENTE ACUERDO (INCLUIDO EL ACUERDO QUE SE SOMETERÁ A ARBITRAJE). PUEDES OBTENER INFORMACIÓN SOBRE PROCEDIMIENTOS, REGLAS Y CARGOS DE LA AAA ([WWW.ADR.ORG](http://WWW.ADR.ORG) [en inglés]) O DE NOSOTROS. PARA DEMANDAS DE \$25,000 O MENOS, PUEDES ELEGIR QUE EL ARBITRAJE SE LLEVE A CABO BASÁNDOSE SOLO EN DOCUMENTOS ENVIADOS AL ÁRBITRO O EN UNA AUDIENCIA EN PERSONA O POR TELÉFONO. 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 EN CUALQUIER SOLICITUD O DEMANDA DE ARBITRAJE SE PUDIERAN HABER PRESENTADO ANTE UN TRIBUNAL DE MENOR CUANTÍA, ENTONCES TÚ O VERIZON PODRÍAN 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 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 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 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.

(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 SE DEBE ENVIAR AL ADMINISTRADOR DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DE VERIZON WIRELESS MEDIANTE EL FORMULARIO DISPONIBLE AQUÍ: <https://www.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form>. LA NOTIFICACIÓN DEBE INCLUIR SUFICIENTE INFORMACIÓN PARA PERMITIRNOS IDENTIFICAR TU CUENTA ASÍ COMO EVALUAR E INTENTAR RESOLVER TU DEMANDA, INCLUYENDO EL NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA DE VERIZON 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 DISEÑADO PARA PERMITIR QUE VERIZON PUEDA OFRECER UNA OFERTA DE RESOLUCIÓN JUSTA Y BASADA EN LOS HECHOS SI ASÍ LO DECIDE. NO PUEDES PROCEDER AL ARBITRAJE A MENOS QUE PROPORCIONES ESTA INFORMACIÓN. PUEDES ELEGIR QUE TE REPRESENTE UN ABOGADO U OTRA PERSONA COMO PARTE DE ESTE PROCESO, PERO SI LO HACES, DEBES INDICAR QUE TE REPRESENTARÁ UN ABOGADO EN EL FORMULARIO DISPONIBLE EN <https://www.verizon.com/about/nod/notice-of-dispute-wireless-form> Y CONFIRMAR QUE NOS AUTORIZAS A EXAMINAR LA INFORMACIÓN DE TU CUENTA CON ESTE ABOGADO U OTRA PERSONA. LA VALIDEZ DE ESTA NOTIFICACIÓN DE DISPUTA ES UNA CUESTIÓN QUE HA DE SOMETERSE A LA DECISIÓN DE UN TRIBUNAL PREVIO A LA PRESENTACIÓN DE CUALQUIER DEMANDA DE ARBITRAJE Y, EN TAL SENTIDO, LA AAA NO DEBE ACEPTAR, ADMINISTRAR, ACCEDER NI DEMANDAR CARGOS EN CONEXIÓN CON CUALQUIER DEMANDA QUE NO SATISFAGA LOS REQUISITOS DE ESTA NOTIFICACIÓN DE DISPUTA. SI HAS PROPORCIONADO ESTA INFORMACIÓN Y NO SOMOS CAPACES DE RESOLVER NUESTRA DISPUTA EN EL PLAZO DE 60 DÍAS, CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE PROCEDER A PRESENTAR UNA DEMANDA PARA ARBITRAJE. TE REEMBOLSAREMOS CUALQUIER CARGO DE TRAMITACIÓN QUE LA AAA TE COBRE POR EL ARBITRAJE DE LA DISPUTA EN EL MOMENTO DE SU CONCLUSIÓN, SI PARTICIPAS PLENAMENTE EN EL PROCEDIMIENTO. TAMBIÉN PAGAREMOS CUALQUIER CARGO ADMINISTRATIVO Y DEL ÁRBITRO QUE COBRE EL TRIBUNAL DE ARBITRAJE. SI EL ÁRBITRO DETERMINA QUE TU DEMANDA SE PRESENTÓ CON FINES DE ACOSO O ES CLARAMENTE FRÍVOLA, EL ÁRBITRO TE PEDIRÁ QUE REEMBOLSES A VERIZON LOS CARGOS DE PRESENTACIÓN, ADMINISTRATIVOS O DEL ÁRBITRO RELACIONADOS CON EL ARBITRAJE. EL ÁRBITRO ASIGNADO A CUALQUIER PROCESO DE ARBITRAJE ENTRE VERIZON Y EL CLIENTE RESOLVERÁN LOS RECLAMOS EN UN PLAZO DE 120 DÍAS A PARTIR DE LA CITA O A LA MAYOR BREVEDAD POSIBLE, EN VIRTUD DE LA EQUIDAD PARA LAS PARTES.

(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 DICHO MONTO.

(6) SI 50 O MÁS CLIENTES INICIAN NOTIFICACIONES DE DISPUTA SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO 4 PRECEDENTE O, DE ALGÚN OTRO MODO, INTENTAN INICIAR UN ARBITRAJE O PRESENTAN UNA QUEJA ANTE UN TRIBUNAL, QUE DÉ ORIGEN A RECLAMOS SIMILARES, Y LOS ABOGADOS DE LOS CLIENTES DE VERIZON WIRELESS QUE PRESENTAN LOS RECLAMOS SON LOS MISMOS O ESTÁN COORDINADOS PARA ESTOS CLIENTES, LOS RECLAMOS PROCEDERÁN EN ARBITRAJE EN UN PROCEDIMIENTO COORDINADO. EN LA PRIMERA ETAPA, SE PROCEDERÁ CON 50 ARBITRAJES, Y EL ABOGADO DE LOS CLIENTES DE VERIZON WIRELESS Y EL ABOGADO DE VERIZON WIRELESS SELECCIONARÁN CADA UNO 25 CASOS PARA PROCEDER PRIMERO AL ARBITRAJE EN PROCEDIMIENTOS DE PRUEBA INDIVIDUALES ANTE ÁRBITROS SEPARADOS. DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE LA PRIMERA ETAPA, LAS PARTES DEBEN PARTICIPAR EN UNA MEDIACIÓN DE TODOS LOS CASOS RESTANTES, Y VERIZON PAGARÁ EL CARGO DE LA MEDIACIÓN. SI LAS PARTES NO PUEDEN ACORDAR CÓMO RESOLVER LOS CASOS RESTANTES DESPUÉS DE LA MEDIACIÓN, REPETIRÁN EL PROCESO DE SELECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE CASOS A RESOLVERSE EN PROCEDIMIENTOS DE PRUEBA INDIVIDUALES ANTE ÁRBITROS SEPARADOS, SEGUIDOS DE UNA MEDIACIÓN. EN LA SEGUNDA ETAPA, SE PROCEDERÁ CON 80 ARBITRAJES, Y EL ABOGADO DE LOS CLIENTES DE VERIZON Y EL ABOGADO DE VERIZON SELECCIONARÁN CADA UNO 40 CASOS PARA PROCEDER AL ARBITRAJE EN PROCEDIMIENTOS DE PRUEBA INDIVIDUALES ANTE ÁRBITROS SEPARADOS. DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE LA SEGUNDA ETAPA, LAS PARTES DEBEN PARTICIPAR EN UNA MEDIACIÓN DE TODOS LOS CASOS RESTANTES, Y VERIZON PAGARÁ EL CARGO DE LA MEDIACIÓN. UNA VEZ FINALIZADO EL SEGUNDO CONJUNTO DE ARBITRAJES Y MEDIACIONES, SI LAS PARTES NO LLEGAN A UN ACUERDO RESPECTO DE CÓMO RESOLVER LOS RECLAMOS RESTANTES, CUALQUIER CLIENTE INDIVIDUAL QUE SEA PARTE DE ESTE PROCEDIMIENTO COORDINADO, O VERIZON, PODRÁN OPTAR POR NO PARTICIPAR DEL ARBITRAJE POR MEDIO DE LA PRESENTACIÓN DE UNA NOTIFICACIÓN A LA OTRA PARTE Y, SI EL CLIENTE DESEA SEGUIR ADELANTE CON EL RECLAMO, PODRÁ PRESENTAR UN RECLAMO INDIVIDUAL ANTE UN TRIBUNAL. RESPECTO DE AQUELLOS CLIENTES QUE OPTEN POR CONTINUAR CON EL ARBITRAJE, SUS RECLAMOS SE MANTENDRÁN Y SOMETERÁN A ARBITRAJE EN GRUPOS CONTINUOS DE 80 RECLAMOS, TAL COMO SE INDICA ANTERIORMENTE PARA EL SEGUNDO CONJUNTO. OTROS CASOS QUE INVOLUCREN RECLAMOS SIMILARES PRESENTADOS POR EL MISMO ABOGADO O PROCESO COORDINADO NO SE SOMETERÁN A ARBITRAJE HASTA QUE NO SE HAYAN RESUELTO LOS ARBITRAJES Y LAS MEDIACIONES DE CONJUNTOS ANTERIORES. ACEPTAS ESTE PROCESO AUNQUE PUEDA DEMORAR EL ARBITRAJE DE TU RECLAMO. EN CASO DE QUE SE INICIE UN PROCESO DE ESTAS CARACTERÍSTICAS, LA PRESENTACIÓN DE UN AVISO DE DISPUTA POR PARTE DEL CLIENTE SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO 4, O BIEN, LA PRESENTACIÓN DE UNA QUEJA ANTE UN TRIBUNAL INTERRUPTIRÁN TODAS LAS LEYES DE PRESCRIPCIÓN CORRESPONDIENTES A LA DISPUTA DE DICHO CLIENTE HASTA QUE SE COMPLETE EL PROCESO DESCRITO EN EL PRESENTE PÁRRAFO. UN TRIBUNAL TENDRÁ AUTORIDAD PARA HACER CUMPLIR ESTE PÁRRAFO MEDIANTE UNA ORDEN QUE PROHÍBA DENUNCIAS QUE VIOLAN ESTE PÁRRAFO.

(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 UN TRIBUNAL, DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO 3, DETERMINA QUE LA PROHIBICIÓN DE LOS ARBITRAJES DE CLASE O LOS LÍMITES DE LA AUTORIDAD DEL ÁRBITRO NO PUEDEN SER APLICADOS, EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE, A LA TOTALIDAD O A PARTE DE UNA DISPUTA, ENTONCES EL ACUERDO DE ARBITRAJE NO SE APLICARÁ A ESA DISPUTA O A ESA PARTE DE LA DISPUTA, Y PODRÁ PROSEGUIR EN LOS TRIBUNALES UNA VEZ QUE HAYAN CONCLUIDO LOS ASUNTOS ARBITRADOS O ANTES SI EL TRIBUNAL ASÍ LO EXIGE.

(9) SI POR ALGÚN MOTIVO UNA DEMANDA SE TRATA ANTE UN TRIBUNAL EN LUGAR DE POR ARBITRAJE, INCLUIDO SI UN CLIENTE O VERIZON OPTAN POR NO PARTICIPAR DEL ARBITRAJE DE CONFORMIDAD CON EL PÁRRAFO (6) PRECEDENTE, TÚ Y VERIZON ACEPTAN QUE, EN LA MEDIDA MÁXIMA EN QUE LO PERMITAN LAS LEYES APLICABLES, NO SE PRESENTARÁ UNA DEMANDA SOBRE UNA BASE COLECTIVA O DE CLASE, Y TÚ Y VERIZON RENUNCIAN INCONDICIONALMENTE A CUALQUIER DERECHO A UN JUICIO CON JURADO EN CUALQUIER ACCIÓN, PROCEDIMIENTO O CONTRADEMANDA QUE SURJA O QUE ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO EN CUALQUIER ASPECTO. EN CASO DE LITIGIO, ESTE PÁRRAFO PUEDE SER PRESENTADO COMO UN CONSENTIMIENTO POR ESCRITO EN UN JUICIO POR EL TRIBUNAL.

## 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 enviemos se mostrarán como mensajes en tu factura mensual. Si tienes factura electrónica, se entenderá que recibiste dichos avisos desde el momento en que tu factura electrónica 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 Prepaid y te enviamos notificaciones, estas se considerarán recibidas inmediatamente si te las enviamos a tu dispositivo móvil, o a cualquier correo electrónico que nos hayas proporcionado, o si las publicamos como una notificación de prellamada en tu Servicio, o tres días después de que te las enviemos por correo postal a la dirección que nos proporcionaste. Si necesitas enviarnos notificaciones, envíalas a la dirección de Servicio al Cliente del Servicio Prepaid en [espanol.verizon.com/contactus](https://espanol.verizon.com/contactus).**

**Si cualquier parte de este acuerdo, incluyendo cualquier aspecto relacionado con el proceso de arbitraje (excepto la parte 8 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 constituyen la totalidad del Acuerdo entre nosotros. Cualquier otro documento, o cualquier cosa que diga un representante de Ventas o de Servicio al Cliente no formará parte del acuerdo entre nosotros y no gozas de otros derechos en cuanto al Servicio o este acuerdo.** Este Acuerdo no beneficia a ningún tercero, excepto a nuestras compañías matrices, filiales, subsidiarias, agentes, predecesores y sucesores en interés. Excepto que lo hayamos acordado de otra manera en este Acuerdo, este Acuerdo y las disputas que se contemplan en él se rigen por las leyes federales y las leyes del estado que abarquen la dirección de facturación asociada con tu cuenta de Verizon, independientemente de los conflictos de leyes y normativas de dicho estado.

Actualizado el 14 de febrero de 2024