

COBERTURA DE SERVICIO

Purchaser:		Plan Number:	
For Support Call: P.O. Box 6550 Greenwood Village, CO 80155-6550 directv.com 800-531-5000	Plan Purchase Date:	Plan Effective Date:	Plan Purchase Price:

TÉRMINOS Y CONDICIONES

EL PLAN DE PROTECCIÓN PREMIER DE DIRECTV (EN LO SUCESIVO, DENOMINADO EL “PLAN”) ES UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED, ESTADOS UNIDOS Y ASURION (COMO SE DEFINE EN LO SUCESIVO). REQUIERE QUE RESUELVAS CUALQUIER DISPUTA CON NOSOTROS A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE OBLIGATORIO E INDIVIDUAL O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES Y LIMITA NUESTRA RESPONSABILIDAD CON USTED. LEA ESTE PLAN DETENIDA Y COMPLETAMENTE. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNA DE SUS DISPOSICIONES, NO USE ESTE PLAN. Las disputas entre usted y DIRECTV se rigen por la cláusula de arbitraje de su acuerdo de cliente de DIRECTV.

Definiciones: A lo largo de este plan, las palabras (1) “garante”, “nosotros” y “nuestro(s)”: se refieren a la empresa obligada en virtud del Plan en todos los estados y DC, excepto en Florida, es **Asurion Service Plans, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, teléfono 866-856-3882. En Florida, la empresa obligada en virtud del Plan es **Asurion Service Plans of Florida, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078, teléfono 866-856-3882; (2) “administrador”: se refiere a (a) Asurion Services, LLC en todos los estados y DC excepto en FL; y (b) Asurion Service Plans of Florida, Inc. en Florida (“Asurion” se refiere colectivamente a Asurion Services, LLC y Asurion Service Plans of Florida, Inc.). Se puede contactar al administrador en la siguiente dirección: P.O. Box 1340 Sterling, VA 20167; (3) “minorista” y “DIRECTV”: se refieren a la entidad a quien le compró este Plan; (4) “usted” y “su”: se refieren a la persona que tiene un acuerdo de cliente activo de DIRECTV y quien compró este Plan; (5) “sistema de DIRECTV”: se refiere a su plato de DIRECTV y el cableado, los interruptores o el control remoto original relacionados con ubicación en su dirección de servicio de DIRECTV (el sistema de DIRECTV no incluye el receptor de DIRECTV); (6) “avería”: se refiere a la falla mecánica o eléctrica causada por (un) defectos en materiales o mano de obra, (b) desgaste normal, (c) polvo, calor o humedad, (d) subidas de tensión, y (e) solo para el sistema de DIRECTV: daño no intencional y accidental derivado de la manipulación, como resultado del uso normal; (7) “producto(s) premier”: se refiere a los artículos elegibles como se establece en la sección Productos premier que califican de este Plan ubicado en la dirección de servicio de DIRECTV; (8) “cableado interno estándar”: se refiere al teléfono o las comunicaciones y al cableado coaxial de su lado del dispositivo de interfaz de red (NID) o terminal de red óptica (ONT), hasta e incluso sus conectores de comunicaciones y salidas de cable coaxial, que se utilizan para proporcionar Internet de alta velocidad de AT&T (sin incluir DSL e Internet inalámbrico fijo) y servicio de telefonía residencial digital de AT&T (no incluye servicio de telefonía residencial tradicional, teléfono fijo tradicional, servicio de telefonía residencial estándar, y telefonía residencial inalámbrica), que cumple y se ha instalado de acuerdo con las especificaciones descritas en el Código Eléctrico Nacional y las normas de la Asociación de la Industria Electrónica; (9) “componentes cubiertos”: ciertos componentes de conexión utilizados para proporcionar Internet de alta velocidad de AT&T (sin incluir DSL e Internet inalámbrico fijo) y servicio de telefonía residencial digital de AT&T (no incluye servicio de telefonía residencial tradicional, teléfono fijo tradicional, servicio de telefonía residencial estándar, y telefonía residencial inalámbrica), como placas frontales de conectores, conectores, divisores, diplores, baluns, cables puente cortos, adaptadores externos y filtros de bloqueo; (10) “protección de cableado residencial”: se refiere a servicios de reparación y aislamiento de problemas para el cableado interno estándar y los componentes cubiertos resultantes de la falla operativa; (11) “falla operativa”: se refiere a la falla mecánica o eléctrica causada por defectos en piezas o mano de obra, desgaste normal o subida de tensión; (12) “deducible”: se refiere al monto que debe pagar antes de que nosotros programemos el servicio a domicilio, o arreglemos el servicio de envío o traslado, según se establece en la sección Deducible de este Plan; (13) “límite por reclamo”: se refiere al monto máximo de cobertura que proporcionaremos para un único reclamo según se establece en la sección Límites de responsabilidad de este Plan; y (14) “límite total”: se refiere al monto máximo de cobertura que ofreceremos de forma acumulativa por todos los reclamos realizados por usted anualmente según se establece en la sección Límites de responsabilidad de este Plan.

Instrucciones: Conserve este Plan. Su estado de facturación y este Plan, incluidos los términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones constituyen la totalidad del acuerdo entre usted y nosotros.

Productos premier que califican: sujetos a cualquier exclusión establecida en este Plan, este Plan cubre:

- sistemas de home theater
- televisores de pantalla plana
 - Los televisores elegibles cubiertos son LCD, plasmas y LED, de cualquier marca, cualquier antigüedad y cualquier tamaño.
 - Los televisores elegibles incluyen cobertura para el control remoto original y anteojos 3D.
- routers y módems de su propiedad.
- sistemas de computadoras de escritorio, computadoras portátiles y tabletas
 - las computadoras y computadoras portátiles están equipadas con una versión del sistema operativo Windows XP o posterior o Android 1.6 o posterior y computadoras Apple que no están equipadas con una versión del sistema operativo de Apple OS X o posterior o el sistema operativo Linux con la fecha de la publicación de 2009 o posterior.

Podemos actualizar esta lista en cualquier momento.

Registro: Para agilizar su servicio, le sugerimos que registre su(s) producto(s) premier durante los primeros treinta (30) días después de su inscripción al Plan. Para registrar su(s) producto(s) Premier, visite www.directv.com/protection. Los cambios o actualizaciones de su lista de productos registrados premier se pueden realizar mediante la actualización de su cuenta en línea en esta dirección web.

Qué se cubre: Durante el plazo de este Plan, ofreceremos la reparación o el

reemplazo de su sistema de DIRECTV, y los productos premier que califican resultantes de una avería, sin exceder nuestro límite de responsabilidad. Es posible que se utilicen piezas de fábrica no originales para la reparación del producto premier, si no se encuentran disponibles las originales o si estas son más costosas. A nuestro exclusivo criterio, si determinamos que económicamente no podemos reparar su producto premier según se establece en este Plan, podemos reemplazar su producto premier por un producto de reemplazo de igual clase y calidad que funcione de acuerdo con las especificaciones de fábrica del producto premier original, o podemos emitirle un cheque por el valor justo de mercado de su producto premier, sin exceder el límite de responsabilidad que se establece en la sección Límites de responsabilidad de este Plan. Si le ofrecemos un producto de reemplazo en virtud de este Plan, nos reservamos el derecho a conservar la propiedad de su producto defectuoso. Este Plan no sustituye ninguna garantía de servicio de AT&T o DIRECTV pero ofrece ciertos beneficios adicionales durante y después de la vigencia de esa garantía. El reemplazo de su receptor arrendado de DIRECTV por defectos en materiales o mano de obra y desgaste normal es la responsabilidad de DIRECTV, y este Plan no sustituye la obligación de DIRECTV, pero ofrece ciertos beneficios adicionales. A exclusivo criterio de DIRECTV, podemos requerir que usted devuelva el receptor como condición para recibir un reemplazo. Si no devuelve el receptor defectuoso de DIRECTV, se aplicarán cargos por la unidad no devuelta como se indica en su contrato de arrendamiento de equipo de DIRECTV.

Descripción de la cobertura de este Plan:

- costos de trabajo y piezas resultantes de una avería del plato de DIRECTV y el cableado, los interruptores o el control remoto original relacionados.
- Costos asociados con el envío de un técnico por la avería de su sistema de DIRECTV (el plato y el cableado asociado, los interruptores o el control remoto original).
- Envío, manejo y costos asociados con el envío de un técnico por una avería de su receptor de DIRECTV en cualquier momento después de los noventa (90) días a partir de la instalación inicial.
- Reajuste del plato de DIRECTV después de una instalación correcta.
- Profesionales de solución de problemas técnicos disponibles veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana 800-531-5000.
- Solución de problemas para teléfonos inteligentes.
- Estar inscrito en el Plan durante más de doce (12) meses consecutivos también le permite actualizar su receptor de DIRECTV cada dos (2) años desde la fecha inicial de instalación de su sistema de DIRECTV o desde la fecha de cualquier actualización anterior recibida.
 - Su actualización puede variar desde un único receptor hasta un DVR HD para todo el hogar que pueden incluir hasta tres (3) receptores de DIRECTV adicionales.
 - Si actualiza su equipo de DIRECTV en virtud del Plan, estará sujeto a los términos del acuerdo de cliente de DIRECTV y deberá firmar un nuevo contrato de arrendamiento de equipo de veinticuatro (24) meses que puede incluir gastos mensuales adicionales de equipo.
- El reemplazo de la batería de cualquier computadora portátil cubierta se limita a una vez cada doce (12) meses.
- Reparación o reemplazo de anteojos 3D y controles remotos de televisor originales.
- Para el Plan de protección premier de DIRECTV con clientes de ADH únicamente: daño no intencional o accidental por manipulación como resultado del uso normal (“ADH”) solo para computadoras portátiles y tabletas.
- Para los clientes también inscritos en Internet de alta velocidad de AT&T (sin incluir DSL e Internet inalámbrico fijo), este Plan además incluye la protección de cableado residencial. Para la protección de cableado residencial, repararemos o reemplazaremos el cableado interno estándar y los componentes cubiertos; toda reparación y reemplazo es a nuestro exclusivo criterio. Las solicitudes de reemplazo con cableado de comunicaciones oculto que requieren trabajo adicional pueden estar sujetas a cargos de tiempo y materiales.

Servicios adicionales: Nosotros, Asurion o el minorista a quien le compró este Plan ocasionalmente podemos poner a disposición productos y servicios adicionales a un precio de descuento para su consideración.

Plazo de la cobertura y cancelación: LA COBERTURA DEL PLAN COMIENZA UN (1) MES CALENDARIO DESDE LA FECHA DE COMPRA DEL PLAN Y TIENE VIGENCIA DURANTE UN PERÍODO DE SEIS (6) MESES, Y SE COBRA MENSUALMENTE, A MENOS QUE SE CANCELE. DESPUÉS DE SEIS (6) MESES, EL PLAN SE RENOVARÁ AUTOMÁTICAMENTE MES A MES A MENOS QUE SE CANCELE O FINALICE SEGÚN SE ESTABLECE EN LA SECCIÓN LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE ESTE PLAN. Para los clientes que actualizan al Plan de protección premier de DIRECTV con ADH, la cobertura para la cobertura adicional de ADH comenzará un (1) mes desde la fecha de compra del Plan. Si usted está inscrito en la protección de cableado residencial en el momento de la compra de este Plan, su protección de cableado residencial comienza a partir de la fecha de compra del Plan. En caso de que el producto sea reparado por un centro de servicio autorizado en el momento del vencimiento de la cobertura de este Plan, esta cobertura se extenderá hasta que se haya completado la reparación cubierta. Usted puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo al enviar o proporcionar un aviso por escrito a Asurion a DIRECTV, Inc. P.O. Box 6550, Greenwood Village, CO 80155-6550 A: Customer Service. Este Plan puede ser cancelado por nosotros o por el administrador por cualquier razón mediante una notificación por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha de entrada en vigencia de la cancelación. Dicha notificación indicará la fecha de entrada en vigencia y la razón de la cancelación. Si se cancela el Plan: (a) por usted dentro de los treinta (30) días de su recepción, usted recibirá un reembolso total del precio pagado por el Plan, menos el costo de cualquier servicio que haya recibido,

o (b) por usted dentro de los treinta (30) días de la recepción de este Plan, o por nosotros o el administrador en cualquier momento, usted recibirá un reembolso igual al 100 % del monto prorrateado de la parte no devengada del precio pagado del Plan, menos el costo de cualquier servicio que se haya recibido. Para los residentes de AL, AR, CA, CO, HI, MA, MD, ME, MN, MO, NJ, NM, NV, NY, SC, TX, WA, WI y WY, cualquier reembolso adeudado y no pagado o acreditado en los treinta (30) días de la cancelación incluirá una multa del 10 % por mes.

Condiciones de pago del Plan: Se le facturará el precio de compra del Plan en cuotas mensuales iguales.

Para obtener el servicio:

Para el sistema de DIRECTV o el receptor de DIRECTV: Llame al 800-531-5000 veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana o visite www.directv.com/protection veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana para procesar su reclamo.

Para cableado interno estándar o componentes cubiertos: Llame al 800-288-2020 de 8:00 a. m. a 10:00 p. m. (Hora Estándar del Este), de lunes a viernes para procesar su reclamo de conformidad con los términos y condiciones del Plan.

Todos los servicios: Debe llamar a Asurion antes de recibir el servicio. Todas las reparaciones deben estar autorizadas con anticipación. **Las reparaciones no autorizadas pueden anular este Plan.** Todos los reclamos se deben notificar dentro de los treinta (30) días del vencimiento de este Plan. Hay asistencia de idioma extranjero disponible para su conveniencia; llame al 800-531-5000. **Su cuenta de DIRECTV debe estar activa para ser elegible para el servicio. Debe estar presente alguien de dieciocho (18) años o más para una cita de reparación.** Podemos solicitar que llene un formulario de facilitación de reclamo antes de recibir el servicio para su producto.

Después de cada visita de reparación para la protección de cableado residencial, usted tiene la responsabilidad de restablecer la conexión o verificar el funcionamiento correcto de cualquier equipo (por ejemplo, teléfonos/softphones, faxes, módems, computadoras, monitores, televisores, alarmas de incendio y antirrobo, medidores, sensores, marcadores automáticos, dispositivos de respuesta, etc.) conectado a su cableado interno. Es su responsabilidad reprogramar cualquier número de teléfono o código que se haya borrado como resultado de la prueba de diagnóstico que realizamos, que puede incluir desconectar dicho equipo del cableado interno o desconectar el cableado interno del terminal de red óptica o la interfaz de red. También es su responsabilidad garantizar el funcionamiento correcto de cualquier servicio que no sea de AT&T, o comunicarse con la empresa que ofrece estos servicios.

Deducible: En caso de que experimente una avería que requiera servicio en uno de los siguientes productos premier, deberá pagar un deducible de cincuenta (USD 50) dólares: televisores, computadoras, sistemas de home theater, tabletas y computadoras portátiles. El deducible debe pagarse y recibirse antes de la prestación del servicio, y el pago puede realizarse con tarjeta de crédito.

Garantía: Todas las reparaciones de productos premier cuentan con una garantía de treinta (30) días.

Garantía contra productos defectuosos: durante el plazo de este Plan, después de que se hayan realizado (3) servicios de reparación en un producto premier individual por el mismo defecto, y que ese producto premier requiera una cuarta reparación, según lo determinemos nosotros, lo reemplazaremos por un producto con características equivalentes. **(NOTA:** La garantía contra productos defectuosos no es aplicable en averías causadas por daño no intencional y accidental derivado de la manipulación o averías en su receptor de DIRECTV, sistema de DIRECTV o protección de cableado residencial).

Productos de reemplazo: Podemos reemplazar su producto premier por un PRODUCTO NUEVO, REMANUFACTURADO, O UN PRODUCTO DE TIPO Y CALIDAD SIMILARES QUE CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES DE FÁBRICA DEL PRODUCTO ORIGINAL.

Qué no se cubre: (1) DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, TIEMPO DE INACTIVIDAD Y CARGOS POR TIEMPO Y ESFUERZO; (2) ACTOS INTENCIONALES O DELICTIVOS COMETIDOS POR USTED (3) DAÑO CAUSADO POR DAÑO FÍSICO ACCIDENTAL, DERRAME DE LÍQUIDOS A MENOS QUE ESTÉ ESPECÍFICAMENTE CUBIERTO POR ESTE PLAN O (A MENOS QUE USTED HAYA COMPRADO EL PLAN DE PROTECCIÓN PREMIER CON DAÑOS ACCIDENTALES DERIVADOS DE LA MANIPULACIÓN); (4) INFESTACIÓN DE INSECTOS, USO INDEBIDO, ABUSO O PRODUCTOS CON NÚMEROS DE SERIE ALTERADOS O FALTANTES; (5) INTRODUCCIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS EN EL PRODUCTO; (6) MODIFICACIONES O ALTERACIONES DEL PRODUCTO NO AUTORIZADAS, DIAGNÓSTICO DE “NO SE ENCONTRÓ EL PROBLEMA”, INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE; (7) ACCIONES DE TERCEROS (INCENDIO, COLISIÓN, VANDALISMO, PÉRDIDA, ROBO, ETC.); (8) ACCESORIOS, INCLUIDOS ANTENAS, BOMBILLAS O LÁMPARAS, BATERÍAS (A EXCEPCIÓN DE UN ÚNICO REEMPLAZO DE BATERÍA DE COMPUTADORA PORTÁTIL); (9) MANTENIMIENTO PREVENTIVO; (10) DAÑO QUE NO SE INFORMA DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS DESPUÉS DEL VENCIMIENTO DE ESTE PLAN; (11) DAÑO EN PRODUCTOS DE USO COMERCIAL (A MENOS QUE ESTE PLAN HAYA SIDO ESPECÍFICAMENTE AVALADO PARA CUBRIR EL USO COMERCIAL); (12) INTERFERENCIA DE LA SEÑAL EXTERNA; (13) PROBLEMAS O CONDICIONES PREEXISTENTES; (14) REPARACIONES ASOCIADAS CON UNA INSTALACIÓN INCOMPLETA O INCORRECTA; (15) CUALQUIER ANTENA PARABÓLICA U OTRO EQUIPO MONTADO EN ESTRUCTURAS U OBJETOS QUE NO SEAN ARTIFICIALES Y HIJOS O ESTÉN REALIZADOS ESPECÍFICAMENTE PARA AUTOMÓVILES, VEHÍCULOS RECREATIVOS, O ESTÉN FIJADOS DE

FORMA PERMANENTE A ESTOS, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, EMBARCACIONES, AVIONES O CASAS MÓVILES; (16) COMPONENTES Y CABLEADO RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE COMPUTADORAS PARA PRODUCTOS DE BANDA ANCHA INTEGRADOS COMO DIRECWAY, DIRECPC, EXEDE Y HUGHESNET; (17) DISPOSITIVOS PORTÁTILES DE DIRECTV; (18) CUALQUIER FALLA, O PIEZAS O COSTOS DE TRABAJO INCURRIDOS COMO RESULTADO DEL RETIRO DE UN FABRICANTE; (19) “ACTOS DE FUERZA MAYOR”; (20) PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS ALMACENADOS, REPARACIONES RELACIONADAS CON EL SOFTWARE INSTALADO, VIRUS DE COMPUTADORA O HARDWARE DE COMPUTADORA QUE SE AGREGA DESPUÉS DE LA COMPRA ORIGINAL; (21) PANTALLAS AGRIETADAS O FÍSICAMENTE DAÑADAS (A MENOS QUE USTED HAYA COMPRADO EL PLAN DE PROTECCIÓN PREMIER DE DIRECTV CON ADH) (22) CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DE MEDIOS DE GRABACIÓN, QUE INCLUDE CONFIGURACIÓN, DATOS O PROGRAMAS DE SOFTWARE, INFORMACIÓN RESIDENTE EN CUALQUIER DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO MASIVO COMO UNIDADES DE DISCO DURO, UNIDADES DE CD-ROM, UNIDADES DE DVD, DISQUETES, UNIDADES DE CINTA O SISTEMAS DE COPIA DE SEGURIDAD DE CINTAS O TARJETAS DE MEMORIA, COMO RESULTADO DEL MAL FUNCIONAMIENTO O DAÑO DE UNA PIEZA DE FUNCIONAMIENTO O DE NO FUNCIONAMIENTO O COMO CONSECUENCIA DE CUALQUIER REPARACIÓN O REEMPLAZO CUBIERTO EN ESTE PLAN; (24) IMÁGENES GRABADAS; (24) GUERRA, INVASIONES O ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES, GUERRA CIVIL, REBELIÓN, DISTURBIOS, HUELGAS, DISTURBIOS LABORALES, CIERRE PATRONAL O CONMOCIÓN CIVIL; (25) ROBO; (26) ROUTERS Y MÓDEMS PROPIEDAD DE TERCEROS O ARRENDADOS POR ESTOS; (27) PROYECTORES DE HOME THEATER, TELEVISIONES DE PROYECCIÓN, TELEVISORES DLP, TELEVISORES DE RAYOS CATÓDICOS, REPRODUCTORES DE BLU RAY Y REPRODUCTORES DE DVD; (28) UNIDADES DE VIVIENDA DE VARIOS INQUILINOS Y LUGARES DE SERVICIOS DE INQUILINOS COMPARTIDOS; (29) CUALQUIER CONDUCTO, CORTE Y PARCHADO DE PAREDES, PISOS O TECHOS TERMINADOS; O MODIFICACIONES DE ESTRUCTURAS; (30) REPARACIÓN DE CABLEADO INTERNO COMPLEJO ASOCIADO CON MÚLTIPLES LÍNEAS QUE UTILIZAN EQUIPOS COMUNES. ESTO INCLUDE CABLEADO INTERNO ASOCIADO CON CENTRALES TELEFÓNICAS QUE FORMAN PARTE DE UN SISTEMA TELEFÓNICO PBX O CLAVE, REPARACIÓN DE CABLEADO INTERNO ASOCIADO CON EL SERVICIO DE TIPO CENTREX, DIMENSION, CENTRALINK 2100, CENTRALINK 3100, CENTRALINK DCOSS, Y LÍNEAS CONECTADAS A TELÉFONOS QUE FUNCIONAN CON MONEDAS; (31) INSTALACIÓN (EN LUGAR DE REEMPLAZO) DE CABLES, TOMAS, COMPONENTES O SALIDAS DE CABLE ADICIONALES, QUE INCLUDE LA CONEXIÓN DEL CABLE EN LAS SALIDAS DE CABLE/TOMAS O NID/ONT; (32) SOLICITUDES PARA VERIFICAR CONECTORES DE DERIVACIÓN; (33) CABLE DE EXTENSIÓN DE LÍNEA PRINCIPAL PARA ESTRUCTURAS SEPARADAS (COMO UN GRANERO O GARAGE SEPARADO); (34) TOMAS UBICADAS AL AIRE LIBRE, EXCEPTO TOMAS IMPERMEABLES UBICADAS EN EL EXTERIOR DE SUS INSTALACIONES; (35) CONVERSIÓN DE TELÉFONOS FIJOS U OTROS EQUIPOS DE CLIENTE PARA SALIDAS/TOMAS MODULARES; (36) REEMPLAZO DE CABLE DE EXTREMO A EXTREMO (POR EJEMPLO, DE NID/ONT A UNA O MÁS SALIDAS DE TOMAS/CABLE) A MENOS QUE NOSOTROS DETERMINEMOS, A NUESTRO EXCLUSIVO CRITERIO, QUE ES NECESARIO EL REEMPLAZO; (37) MOVER/ REAJUSTAR EL CABLEADO INTERNO EN NID/ONT; (38) SALIDAS DE CABLE/ TOMAS SIN CABLEADO (NO MODULAR) O CONVERSIÓN DE SALIDAS/TOMAS DE NO MODULARES A MODULARES; Y (39) CAMBIO DE CABLEADO, REUBICACIÓN O REAJUSTE DE SALIDAS DE CABLE/TOMAS DE UNA LÍNEA DE TRABAJO A OTRA.; Y (40) PUNTOS ESENCIALES Y MI-FIS.

Cambios en el Plan: PODEMOS CAMBIAR EL CARGO MENSUAL DEL PLAN, O PODEMOS CAMBIAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES OCASIONALMENTE A LOS TREINTA (30) DÍAS DEL AVISO POR ESCRITO A USTED. DICHA NOTIFICACIÓN PUEDE PROPORCIONARSE COMO UN MENSAJE IMPRESO EN SU ESTADO DE FACTURACIÓN, EN UN CORREO ELECTRÓNICO O CORREO POR SEPARADO O MEDIANTE CUALQUIER OTRO MÉTODO RAZONABLE. SI USTED NO ACEPTA LOS TÉRMINOS DEL PLAN O CARGOS MODIFICADOS, PUEDE CANCELAR EL PLAN EN CUALQUIER MOMENTO DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. SE CONSIDERARÁ QUE USTED DA SU CONSENTIMIENTO DEL CAMBIO(S) NOTIFICADO(S) DEL PAGO DE LOS CARGOS APLICABLES A USTED, O UNA SOLICITUD DE SERVICIO EN VIRTUD DEL PLAN, DESPUÉS DE RECIBIR TAL NOTIFICACIÓN DE UN CAMBIO EN LOS CARGOS O TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN.

Límites de responsabilidad: En virtud del Plan, los reclamos no pueden exceder el Límite por reclamo, que es el valor justo de mercado del producto premier (no exceder dos mil [USD 2000.00] dólares). Además, el total acumulado de reclamos de todos los productos cubiertos fabricados no excederá el límite total de este Plan de seis mil (USD 6000.00) dólares durante doce (12) meses consecutivos inscritos en este Plan. En el momento del reclamo, seremos responsables de informarle si ha alcanzado el límite total de seis mil (USD 6,000.00) dólares. En caso de que alcance el límite total anual de seis mil (USD 6,000.00) dólares por reclamos dentro de los doce (12) meses consecutivos y de que el producto requiera reparaciones adicionales, le proporcionaremos información sobre cómo reparar el producto; sin embargo, no seremos responsables por ningún costo relacionado con estas reparaciones.

Capacidad de transferencia: Este Plan no es transferible.

Seguro que asegura este Plan: Aunque este Plan no es una póliza de seguro, nuestras obligaciones en el consignadas están aseguradas por una póliza de seguro emitida por Continental Casualty Company, 333 S. Wabash Ave., Chicago, Illinois, 60604. Si no actuamos sobre su reclamo dentro de un plazo de sesenta (60) días, puede comunicarse con Continental Casualty Company directamente al 1-800-831-4262 para informar acerca de su reclamo.

ACUERDO DE ARBITRAJE: A los efectos de este Acuerdo de arbitraje (al que se hará referencia de aquí en adelante como el “A. A.”), las referencias a “nosotros” y “nuestro/a(s)” incluyen (1) al garante y al administrador del Plan, según se definen arriba, y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contratos de servicios, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (2) a DIRECTV, LLC y a sus respectivas compañías matrices, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios.

Puede llamarnos al 1-866-856-3882 para consultarnos la mayoría de sus inquietudes respecto de este Plan. En el caso de que nosotros no podamos resolver alguna disputa con usted, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER DICHAS DISPUTAS A TRÁVES DE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE HACERLO A TRÁVES DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RENUNCIAR A NUESTROS DERECHOS A UN JUICIO MEDIANTE JURADO Y AL DERECHO A PARTICIPAR EN ACCIONES COLECTIVAS U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS.**

(a) Este A. A. continuará vigente luego de la finalización del Plan y está regido por la Ley de Arbitraje Federal. Este A. A. debe interpretarse ampliamente, e incluye cualquier disputa que tenga con nosotros que surja del Plan o de la relación entre usted y nosotros, o que se relacione de alguna manera con ello, ya sea que se base en contrato, agravio, estatuto, fraude, tergiversación o de algún otro modo; Sin embargo, este A. A. no le impide iniciar una acción legal individual en nuestra contra en un tribunal de instancia para reclamos menores o informar a cualquier entidad u organismo federal, estatal o local acerca de su disputa. Ellos pueden procurar un resarcimiento en su representación.

(b) Para iniciar un arbitraje, envíe una notificación de reclamo por escrito, por correo certificado a: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN, 37122-0656. La notificación debe describir la disputa y el resarcimiento que se busca. En el caso de que nosotros no resolvamos la disputa en el plazo de 30 días de recibir la notificación, usted podrá iniciar un proceso de arbitraje ante la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”). Puede comunicarse con la AAA y obtener una copia gratis de las reglas y formularios en www.adr.org o llamando al 1-800-778-7879. Asurion le reembolsará el cargo administrativo que pague a la AAA, y si usted no puede pagar dichos cargos, nosotros los pagaremos si nos envía una solicitud escrita.

(c) El arbitraje será regulado por la AAA conforme a las Normas de arbitraje para el consumidor (“Normas”).

El árbitro deberá observar los términos de este A. A. y deberá decidir todos los problemas, con la excepción de que los problemas relacionados con la aplicación de este A. A. puedan decidirse en un tribunal. Si la disputa es por USD 10,000 o menos, el arbitraje se realizará enviando los documentos al árbitro, a menos que usted solicite una audiencia en persona o telefónica, o que el árbitro decida que es necesario realizar una audiencia. Si la disputa es por más de USD 10,000, su derecho a una audiencia estará determinado por las Normas. A menos que se acuerde lo contrario, toda audiencia se llevará a cabo en el condado o distrito de su dirección postal. Pagaremos todos los cargos de presentación, administración y los honorarios de los árbitros con respecto a todo arbitraje; excepto que el árbitro determine que su disputa es infundada o tiene un fin inapropiado. En tal caso, las Normas rigen sobre el pago de dichos honorarios.

(d) El árbitro emitirá su resolución, que incluye los hechos y la legislación en la que se fundamenta la resolución. En el caso de que el árbitro falle en su favor y emita un laudo por daños y perjuicios superior al valor de nuestra última oferta de conciliación, o de que no presentemos una oferta de conciliación y el árbitro le adjudique a usted una compensación por daños y perjuicios, entonces nosotros: (1) le pagaremos el monto de la indemnización por daños o USD 7,500, el monto que sea mayor; y (2) le pagaremos, si es el caso, los honorarios y los gastos del abogado en los que usted razonablemente haya incurrido en el arbitraje. Si bien el derecho al pago de gastos y honorarios es complementario a cualquier derecho que usted pueda tener en virtud de la legislación vigente, no podrá cobrar los gastos y los honorarios por partida doble. Asurion renuncia a cualquier derecho que pueda tener, en virtud de la legislación vigente, a cobrarle los gastos y honorarios de abogado en el caso de ganar el arbitraje.

(e) Si usted procura obtener una medida cautelar o declarativa, dicha medida puede ordenarse solo en el grado en que sea necesario para proporcionar el desagravio. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA PARTE ÚNICAMENTE A TÍTULO PERSONAL Y NO COMO DEMANDANTE O PARTE DE UN LITIGIO, ARBITRAJE O PROCESO PRESUNTAMENTE COLECTIVO O REPRESENTATIVO.** A menos que usted y nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no podrá consolidar su disputa con la de otra persona, como tampoco podrá arbitrar ningún tipo de acción representativa. En el caso de que se determinara la inaplicabilidad de esta disposición específica, entonces este A. A., en su totalidad, será nula.

Variaciones según el estado:

Las siguientes variaciones estatales prevalecerán si hay inconsistencias con cualquiera de los otros términos y condiciones:

Residentes de Arizona: Si su aviso de cancelación por escrito se recibe antes de la finalización del plan, no deduciremos el costo de ningún servicio recibido de su reembolso. Esta exclusión de condiciones preexistentes no se aplica a las condiciones que se produzcan antes de la venta del producto del consumidor realizada por el garante, sus apoderados, subcontratistas o representantes. El Acuerdo de Arbitraje de este Plan no le impide contactar a la División de Protección al Consumidor del Departamento de Seguros del Estado de Arizona (A.D.O.I.).

Residentes de California: Para todos los productos que no sean electrodomésticos y productos de electrónica del hogar, la Disposición sobre la cancelación se ha modificado de la siguiente manera: Si se cancela el Plan: (a) dentro de los sesenta (60) días de la recepción del mismo, recibirá un reembolso total del precio pagado por el Plan siempre y cuando no se haya realizado ningún servicio, o (b) después de que transcurran sesenta (60) días, recibirá un reembolso prorrateado, menos el costo de cualquier servicio que haya recibido.

Residentes de Connecticut: La sexta oración de la sección Plazo de cobertura y cancelación se suprime y se sustituye por la siguiente: Usted puede cancelar este Plan en cualquier momento por cualquier razón, incluso si el producto premier se vende, pierde, roba o destruye, al renunciar d ar aviso por escrito a Asurion at DIRECTV, Inc. P.O. Box 6550, Greenwood Village, CO 80155-6550 A: Customer Service. En caso de que ocurra una disputa con nosotros o con el administrador, puede ponerse en contacto con: The State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT, 06142-0816, a la atención de: Asuntos del Consumidor. La queja por escrito debe contener una descripción de la disputa, el precio de compra del producto, el costo de la reparación del producto y una copia del Plan.

Residentes de Florida: La tarifa que se cobra por este Plan no está sujeta a la regulación de la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

Residentes de Georgia: Nosotros solo podemos cancelar este Plan antes del término de su plazo por motivos de fraude, tergiversación material o incumplimiento en el pago de contraprestación en consecuencia. La cancelación será por escrito y será conforme a los requisitos del Código 33-24-44. Si este Plan se cancela antes del vencimiento de su plazo, no deduciremos el costo de ningún servicio recibido de su reembolso. Este Plan excluye la cobertura por daños incidentales o resultantes y condiciones preexistentes solamente en la medida en que dichos daños o condiciones sean conocidos por usted o deban ser conocidos por usted dentro de lo razonable. Conforme a lo estipulado en el Acuerdo de arbitraje de este Plan, cualquiera de las partes puede iniciar una acción legal individual en un tribunal de instancia (con competencia para demandas de menor cuantía). La disposición del A.

A. de este Plan no le impide recurrir a organismos o entes locales, estatales o federales en relación con la disputa. Tales organismos o entidades pueden buscar un resarcimiento en su representación. Usted y nosotros acordamos renunciar a nuestros derechos a un juicio por jurado y a participar en acciones colectivas u otros procedimientos representativos. Ninguna parte de la disposición sobre el arbitraje afectará su derecho a presentar un reclamo directo en virtud de los términos de este Plan contra Continental Casualty Company, conforme al Código Oficial Anotado de Georgia (O.C.G.A.) 33-7-6. La segunda oración del tercer párrafo de la sección “Para obtener el Servicio” se sustituye por lo siguiente: **Las reparaciones no autorizadas pueden anular la cobertura en virtud de este Plan.**

Residentes de Nevada: Si no cumplimos con el pago del reembolso de cancelación de acuerdo con lo establecido en la sección Cancelación de este Plan, el recargo será del diez por ciento (10 %) del precio de la compra por cada período de treinta (30) días o por cada parte del presente cuyo reembolso o recargos acumulados sigan pendientes de pago. Si este Plan ha estado en vigencia durante un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes del vencimiento de su plazo debido a los siguientes motivos: 1) usted cometa fraude o presente una declaración falsa en la obtención de este Plan o al presentar un reclamo por el servicio en virtud de este Plan; 2) usted cometa un acto, omisión o violación de los términos de este Plan después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido en virtud de este Plan; o 3) se produzca un cambio sustancial en la naturaleza o extensión de la reparación o el servicio requeridos con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de este Plan y ocasione un aumento sustancial y material en la reparación o el servicio requeridos más allá de lo contemplado en el momento en que este Plan se adquirió o se renovó por última vez. Si se cancela el Plan, no deduciremos el costo de los servicios recibidos de su reembolso. La oración siguiente se agrega al punto (6) en la sección Descripción de lo que no está cubierto: Si EL PRODUCTO SE MODIFICA O SE ALTERA SIN NUESTRA AUTORIZACIÓN, SOLO OFRECEREMOS COBERTURA APLICABLE QUE NO ESTÉ RELACIONADA CON LA ALTERACIÓN O MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA O CON CUALQUIER DAÑO QUE SURJA DE ALLÍ, A MENOS QUE DE OTRO MODO ESTE PLAN EXCLUYA TAL COBERTURA.

Residentes de Nuevo Hampshire: Si tiene preguntas, dudas o reclamos acerca del programa, comuníquese con nosotros llamando al 800-531-5000. En caso de que no se cumpla el Plan, puede comunicarse con el Departamento de Seguro del Estado de Nuevo Hampshire: State of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, New Hampshire 03301, número de teléfono: 1-603-271-2261. La disposición sobre el A. A. de este Plan está sujeta a los Estatutos Revisados Anotados 542.

Residentes de Nuevo México: Si este Plan ha estado en vigencia durante un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo del Plan o antes de un (1) año, lo que ocurra primero, a menos que: (1) usted no pague el monto adeudado; (2) usted sea condenado por un delito que lleve a un aumento en el servicio requerido en virtud del Plan; (3) usted cometa fraude o presente una declaración falsa en la obtención de este Plan; (4) usted cometa un acto, omisión o violación de los términos de este Plan después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido en virtud de este Plan; o (5) se produzca un cambio material en la naturaleza o extensión del mantenimiento o reparación requeridos con posterioridad a la fecha de vigencia de este Plan y ocasione un aumento sustancial y material en el mantenimiento o reparación requeridos más allá de lo contemplado en el momento en que usted adquirió este Plan.

Residentes de Carolina del Norte: No debe adquirir este Plan para adquirir u obtener financiación para el producto.

Residentes de Oklahoma: La cobertura provista en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Oklahoma. Los estatutos de la garantía de servicio de Oklahoma no se aplican a las referencias del uso comercial de este Plan. Se modificó de la siguiente manera la cláusula de Elementos no cubiertos: La siguiente disposición de la SECCIÓN DESCRIPCIÓN DE LO QUE NO ESTÁ CUBIERTO se ha modificado de la siguiente manera: (6) ACCIONES DE TERCEROS, INCENDIO, COLISIÓN, VANDALISMO, PÉRDIDA O ROBO. Número de licencia de Oklahoma: 862590.

Residentes de Oregón: La disposición sobre el A. A. de este Plan se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: **Cualquier laudo arbitral expedido conforme al acuerdo de arbitraje de este Plan será un laudo no vinculante contra usted,** siempre y cuando usted objete la resolución arbitral y nos notifique al respecto por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días de expresirse el laudo arbitral. En ningún caso se podrá iniciar una acción legal en un tribunal local, estatal o federal antes de obtener, usted y nosotros, un laudo arbitral conforme a este A. A. Este A. A. no requiere que usted renuncie a su derecho a juicio en cualquier procedimiento legal individual que pueda presentar. Cualquier arbitraje que tenga lugar en virtud de este Plan será regulado de conformidad con las Reglas de arbitraje, excepto que alguno de los requisitos procesales de las Reglas de arbitraje discrepe con la Ley Uniforme de Arbitraje de Oregón, en cuyo caso prevalecerá esta última.

Residentes de Carolina del Sur: Si tiene preguntas, dudas o reclamos acerca del programa, comuníquese con nosotros llamando al 800-531-5000. En el caso de que no se cumpla el Contrato a su entera satisfacción, puede dirigir las consultas o reclamos acerca del Programa al Departamento de Seguros de Carolina del Sur, P.O. Box 100105, Columbia, SC 29202-3105, (800) - 768-3467.

Residentes de Texas: Si adquirió este Plan en Texas, puede presentar los reclamos no resueltos con respecto a nosotros o las consultas con respecto a nuestro registro al Departamento de Licencias y Regulaciones de Texas por escrito a: Texas Department of Licensing and Regulation P.O. Box 12157, Austin, Texas, 78711, o llamando al: (512) 463-6599 o (800) 803-9202. En caso de que no se pague un reembolso o un crédito antes del cuadragésimo sexto (46.º) día después de la fecha en que se devuelve el Plan al proveedor, usted puede solicitar un reembolso directamente al asegurador. Número de licencia de Texas: 116.

Residentes de Utah: AVISO: Este plan está sujeto a una reglamentación limitada del Departamento de Seguros de Utah. Para presentar un reclamo, póngase en contacto con el Departamento de Seguros de Utah. La cobertura provista en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Propiedad y Accidentes de Utah. La séptima oración en la sección Plazo de cobertura y cancelación se sustituye por la siguiente: Este Plan puede ser cancelado por nosotros o por el

administrador antes de la expiración del plazo por: (i) tergiversación material o incumplimiento sustancial de deberes contractuales, condiciones o garantías, al notificarle por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación; o (ii) por falta de pago de prima al notificarle por escrito al menos diez (10) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación. Tales notificaciones de cancelación indicarán la fecha de vigencia y el motivo de la cancelación. Si se requiere un servicio de emergencia fuera del horario designado, el consumidor puede buscar servicio y ser reembolsado, siempre que el servicio ofrecido esté cubierto por el Plan.

Residentes de Washington: En caso de que no actuemos en relación con su reclamo, puede ponerse en contacto directamente con Continental Casualty Company llamando al 1-800-831-4262. No debe esperar sesenta (60) días para presentar un reclamo directamente ante Continental Casualty Company.

Residentes de Wisconsin: ESTE CONTRATO ESTÁ SUJETO A LA REGULACIÓN LIMITADA DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS. Solo podremos cancelar este contrato antes del término del plazo acordado en caso de incumplimiento de pago, declaración falsa o incumplimiento sustancial de su parte de las obligaciones con respecto al producto cubierto o al uso. En caso de insolvencia o imposibilidad financiera de nuestra parte, usted puede presentar un reclamo directamente ante Continental Casualty Company a fin de obtener el reembolso, el pago o la prestación del servicio. La disposición sobre el A. A. de este Contrato se ha modificado de la siguiente manera: **(1) A LOS EFECTOS DE RESOLVER LAS DISPUTAS, PUEDE ELEGIR EL ARBITRAJE VINCULANTE CONFORME A LA DISPOSICIÓN SOBRE EL ACUERDO DE ARBITRAJE DE ESTE CONTRATO, O BIEN UN TRIBUNAL DE INSTANCIA. AL CONCERTAR ESTE CONTRATO, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS AL DERECHO A RESOLVER LAS DISPUTAS A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE COMPETENCIA GENERAL, AL DERECHO A JUICIO POR JURADO Y AL DERECHO A PARTICIPAR EN ACCIONES COLECTIVAS U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS;** y (2) la frase “y está regido por la Ley de Arbitraje Federal” en la primera oración del párrafo (a) se ha eliminado en su totalidad.

Residentes de Wyoming: La disposición sobre el A. A. de este Plan se sustituye por la siguiente cláusula: “En caso de disputas entre usted y nosotros no resueltas por negociaciones, usted y nosotros podemos prestar nuestro consentimiento para el arbitraje en un acuerdo escrito separado. Todo proceso de arbitraje debe ser realizado dentro del estado de Wyoming”. A los efectos de este A. A., las referencias a “nosotros”, “nuestro(s)” y “nuestra(s)” incluyen al administrador y al garante del Plan, según lo definido anteriormente, y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras del contrato de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (2) DIRECTV

Para obtener una copia de los términos y condiciones de este plan, llame al 800-531-5000.

Administrado por: Asurion
P.O. Box 1340 Sterling, VA 20167 • 800-531-5000
©2017 Asurion, LLC. Todos los derechos reservados.
401 (05/17)