

Términos específicos importantes de productos y servicios de Assurance Wireless

Vigente desde el 01 de agosto 2013

Estos términos están sujetos a los Términos y condiciones generales de Assurance Wireless. Los precios, tarifas, ofertas y programas están sujetos a cambios sin previo aviso, podrían no estar disponibles con todos los dispositivos ni en todos los mercados o tiendas minoristas y podrían no ser combinables con otras promociones/opciones. Los cargos mensuales por servicio no se reembolsan ni prorratan si el servicio es cancelado o modificado antes de la siguiente fecha de pago. Las asignaciones de servicios mensuales que no se usaron, incluyendo pero sin limitarse a ello, minutos del plan o asignación de mensajes y de datos, caducan al final de cada período mensual o cuando el cliente cambia de plan de servicio y no se pueden transferir. Los minutos de uso parcial se redondean al minuto siguiente completo.

Naturaleza de nuestro servicio. Assurance Wireless llega hasta usted por cortesía de Virgin Mobile USA en la red de propiedad de Sprint y es un programa de Lifeline Assistance respaldado por el programa del Fondo de Servicio Universal Federal ("Lifeline Assistance"). El servicio de Assurance Wireless no es transferible y está limitado a los clientes que cumplen con los requisitos (varían de acuerdo con el estado y están sujetos a verificación continua). Una línea telefónica de Lifeline Assistance (inalámbrica o fija) por hogar. El uso principal de su equipo gratuito debe ser para llamadas nacionales, dentro de la red de propiedad de Sprint y para otros propósitos delineados en nuestras ofertas. El término "nacional" implica el uso en los 48 estados contiguos, Hawaii, DC, Puerto Rico y las Islas Vírgenes. El servicio no está disponible para los teléfonos inteligentes de Virgin Mobile. Los clientes que deliberadamente se valgan de declaraciones falsas para obtener beneficios pueden ser castigados con multa o prisión, o pueden ser excluidos del programa.

Mensajería (texto, imágenes, video, correo electrónico y mensajería instantánea): Las tarifas de mensajería nacional e internacional están sujetas a cambios. Las tarifas estándares de mensajería se cobran cuando se envía o recibe un mensaje, independientemente de si ha sido leído, visto, solicitado o no. Internacional: Las llamadas internacionales se cobran a la tarifa por minuto del país al que se llama, más la tarifa estándar de tiempo aire. Las tarifas de larga distancia internacional varían y están sujetas a cambios sin previo aviso (visite assurancewireless.com para obtener información de las tarifas actuales).

Navegación por GPS: El entorno puede limitar la información de ubicación por GPS. **Contenido de terceros:** Los suscriptores pueden comprar contenido móvil en base a cada elemento o mensualmente en las tiendas de Virgin Mobile o en otros lugares. Las tarifas por contenido se deducirán del saldo de la cuenta del suscriptor. Los suscriptores son responsables de todo el contenido facturado, incluso el contenido comprado por otras personas autorizadas para usar equipos en la cuenta. Llame al servicio de atención al cliente para obtener información sobre los controles de uso (p. ej., herramientas de bloqueo de cuenta). Los números telefónicos locales podrían no estar disponibles en ciertos los mercados. Pueden aplicarse tarifas adicionales por solicitudes de cambio de números de teléfono o de equipo procesadas por el servicio de atención al cliente. Puede solicitar el cambio de su número de teléfono celular hasta tres veces cada año. Puede consultar su saldo en línea, en cualquier momento, sin cargo, en assurancewireless.com o desde su teléfono celular. El historial de su cuenta estará disponible en línea por 60 días a menos que cambie las opciones de servicio.

Añadir fondos a su cuenta. Usted debe agregar dinero para crear un balance en efectivo en su cuenta de Virgin Mobile para pagar por las opciones de planes mensuales (por ejemplo, el plan de \$ 5, contenido de terceros) o para uso inalámbrico después de 250 la voz de la planta libre y la asignación de 250 mensajes. Los fondos pueden ser añadidos usando uno de los métodos de pago de Virgin Mobile (crédito, débito, cuenta de PayPal o tarjeta de Top-Up). Los clientes pueden añadir un máximo de \$ 200/transaction a sus cuentas o más o hasta que el saldo total de la cuenta clientes supera los \$ 400. Los fondos no pueden ser

utilizados para cualquier servicio inalámbrico. Cómo añadir fondos a través de servicio de Virgin Mobile cliente puede resultar en tasas de tramitación. Estado, los impuestos de ventas locales y cargos pueden aplicar al agregar fondos a su cuenta.

Pagos y cobros disputados: La fecha de pago (cuando corresponda) es la fecha en la que usted se suscribe a uno de nuestros planes de pago. Primero intentaremos deducir el pago de sus servicios mensuales del saldo de su cuenta y luego aplicaremos el cargo a cualquier forma de pago registrada en los archivos de Assurance Wireless. Nos reservamos el derecho de suspender el servicio hasta por 30 días si se disputa un pago con su tarjeta de crédito o el cargo a una cuenta de PayPal que consideremos autorizado para su cuenta. Si el cargo disputado no se resuelve/revierte al término de un período de 30 días, la cuenta será desactivada y los fondos restantes en la cuenta se perderán. Podemos cancelar el servicio debido a disputas múltiples o requerir que se agreguen fondos solo mediante recarga.

Requisito de actividad de la cuenta. Usted debe usar activamente su servicio de Assurance Wireless. Si no hace o responde una llamada o compra minutos cuando menos una vez durante cualquier período de 60 días, Assurance Wireless le enviará una notificación de inactividad para informarle que debe usar el servicio dentro de los siguientes 30 días o su servicio se cancelará. Si recibe una notificación de inactividad, debe hacer o responder una llamada al menos una vez durante el período de 30 días posteriores a la notificación o confirmar que le gustaría continuar recibiendo el servicio Lifeline para seguir siendo elegible y evitar la cancelación de su servicio Lifeline de Assurance Wireless.

Mantenimiento de la elegibilidad y el servicio. Recibirá el servicio Lifeline de Assurance Wireless en tanto reúna las condiciones y siga demostrando que cumple con los requisitos de elegibilidad de Assurance Wireless. Si Assurance Wireless tiene alguna razón para creer que usted ya no es elegible para el servicio Lifeline de Assurance Wireless por cualquier motivo incluyendo pero sin limitarse a ello, las circunstancias en las cuales (1) usted nos ha avisado que ya no es elegible; (2) usted no ha respondido a la solicitud de confirmación de su elegibilidad y/o dirección de parte de Wireless Assistance en la fecha asignada; (3) usted ha respondido a la solicitud de Assurance Wireless, pero no ha enviado el comprobante correcto de su estado de elegibilidad; o (4) una agencia estatal o federal alertó a Assurance Wireless de que ya no es elegible, Assurance Wireless le notificará la terminación inminente de su servicio de Assurance Wireless. Tendrá 30 días para responder a esta notificación. La confirmación de elegibilidad debe ocurrir durante estos 30 días o su servicio Lifeline de Assurance Wireless será cancelado. Si no se confirma su elegibilidad antes del término del período de 30 días posterior a la notificación de inactividad o cancelación inminente, perderá todos los minutos gratis restantes en su cuenta y ya no recibirá una asignación mensual de minutos gratis.

Uso de los servicios de Assurance Wireless después del término del servicio Lifeline. Usted puede continuar utilizando el servicio de Assurance Wireless después del término del su servicio Lifeline de Assurance Wireless si usted tiene suficiente saldo en su cuenta. Recibirá cargos de acuerdo a las tarifas mencionadas más adelante por cada uno de los servicios a los que acceda los cuales incluyen el cobro de 10¢ por cada minuto de llamada o por cada mensaje de texto (enviado o recibido) que use. Si agregó un saldo entre \$10 -\$19.99 a su cuenta, su cuenta permanecerá activa por 45 días. Si agregó una saldo de \$20 o más a su cuenta, su cuenta permanecerá activa por 90 días. Si usted no agrega saldo a su cuenta al final del periodo activo de esta, su cuenta expirará dentro de 60 días y su servicio será desactivado.

Período de transición después del término del servicio Lifeline para clientes de la Florida y Texas. El periodo es de 365 días después del término del servicio Lifeline de Assurance Wireless si usted tiene suficiente saldo en su cuenta. Recibirá cargos de acuerdo a las tarifas mencionadas más adelante por cada uno de los servicios a los que acceda los cuales incluyen el cobro de 10¢ por cada minuto de llamada o por cada mensaje de texto (enviado o recibido) que use. Después del período de transición de 365 días,

si usted no ha transferido su cuenta a Virgin Mobile, su cuenta expirará y su servicio será desactivado.

Cuentas vencidas: Si su cuenta expira o se cancela, usted perderá su número telefónico y Assurance Wireless le cobrará un cargo por cancelación equivalente al valor del saldo de su cuenta.

Usos prohibidos de la red. Para garantizar que todos los clientes puedan acceder a un servicio confiable a un precio razonable, no puede usar nuestro servicio en una forma que interfiera con el uso de nuestro servicio por parte de otro cliente de Assurance Wireless o Virgin Mobile o que afecte desproporcionadamente los recursos de la red de Virgin Mobile. Assurance Wireless se reserva el derecho, sin previo aviso ni limitación, de finalizar llamadas individuales o, tras otorgarle el aviso correspondiente, ofrecerle un plan de servicio diferente sin componentes de uso sin límite, limitar la velocidad de transferencia o la cantidad de datos, o bien negarle, terminar, finalizar, modificar, desconectar o suspender su servicio, o negarse a renovar su servicio, si realiza cualquiera de los usos prohibidos del servicio de voz o datos que se detallan a continuación o si Assurance Wireless, a criterio propio, determina que es necesario tomar medidas para proteger sus redes móviles de daño o degradación. **Ejemplos de usos prohibidos del servicio de voz.** Los servicios de voz de Virgin Mobile se proveen exclusivamente para el diálogo en vivo entre dos personas, e iniciado por estas, para su uso personal y tal como se describe en esta política. Los servicios de voz de Assurance Wireless no pueden ser usados con ningún otro propósito comercial incluyendo, sin limitarse a ello, llamadas en conferencia, servicios de escucha, transmisiones de datos, transmisiones de emisiones, transmisiones de material grabado, interconexión con otras redes, telemarketing, llamadas de marcación automática, otros usos comerciales u otras conexiones que no sean de diálogo ininterrumpido y en vivo entre dos personas. Ejemplos de usos prohibidos de los datos. Los servicios de datos de Assurance Wireless se proporcionan exclusivamente para navegar en Internet, hacer uso de la mensajería y actividades similares de datos. No puede utilizar el servicio de datos: (1) con servidores o con aplicaciones de equipos host, u otros sistemas que generen, de forma continua, tráfico o sesiones de datos intensos, incluyendo la transmisión o exposición desmedida de imágenes de una cámara web, fuentes automáticas de datos, conexiones automáticas entre equipos, aplicaciones de usuario a usuario (P2P) para compartir archivos que se difunden a varios servidores o receptores de tal forma que pudieran habilitar rutinas tipo "bot" o similares; (2) como reemplazo o respaldo de líneas privadas o conexiones de enlaces tipo frame relay; (3) para enviar o recibir una cantidad inusualmente alta de mensajes; (4) para realizar conductas atípicas de uso de Internet; (5) para cualquier actividad que afecte negativamente la capacidad de otras personas o sistemas de utilizar nuestros servicios inalámbricos o los recursos de Internet de terceros; y (6) para cualquier otro motivo que, a criterio propio, perjudique nuestra red. **PLANES DE USO SIN LÍMITE.** Si se suscribe a planes de tarifas, servicios o funciones descritas como sin límite, debe tener en cuenta que dichos planes "sin límite" están sujetos a estos Usos prohibidos de la red de Virgin Mobile y a los Términos y condiciones generales de Assurance Wireless. **Mantenimiento y Rendimiento de la Red:** Los servicios de telecomunicaciones de Assurance Wireless telecommunication son proveidos en la red de Sprint. Para información acerca de las herramientas de mantenimiento de la red de Sprint, políticas u otra información relacionada, favor de visitar virginmobileusa.com/networkmanagement.

Política de devolución. Los teléfonos de Assurance Wireless se proporcionan sin cargo o se pueden comprar en Virgin Mobile o en tiendas autorizadas. Los equipos comprados directamente desde Virgin Mobile se pueden devolver dentro de los 14 días de la compra. El cliente puede devolver el equipo completo sin daños en su empaque original y todos sus componentes junto con el recibo original. Los equipos comprados en otras tiendas están sujetos a la política de devolución de esa tienda.

Oferta de 250 minutos y mensajes gratis: Incluye 250 minutos gratis para llamar y 250 mensajes por mes. **Oferta Talk & Text de \$5:** 500 minutos para llamar: 250 gratis más 250 adicionales; 500 mensajes: 250 mensajes más 250 adicionales al mes. **Talk & Text por \$20:** 1000 minutos para llamar: 250 gratis más

750 adicionales; 1000 mensajes de texto: 250 mensajes más 750 adicionales al mes. **Llamadas, mensajes de texto e Internet sin límite por \$30:** minutos para llamar, mensajes y acceso a Internet sin límite (no incluye descarga de contenido). **Llamadas adicionales:** 10¢/min.; mensajes adicionales: 10¢/mensaje enviado o recibido. Los mensajes de texto, de imágenes y de correos de voz internacionales no están incluidos en la asignación mensual de mensajes. Existen ciertos tipos de mensajes que dependen del equipo. **Assurance Wireless ordinario No Lifeline de tarifa:** 10c / min voz. Y 10c / mensaje (enviar o recibir). Tarifa sujeta a cambios. **Paquetes de mensajes nacionales (planes compatibles):** \$2.00 por 30 mensajes; \$5.00 por 200 mensajes; \$10.00 por 1,000 mensajes; \$20.00 por mensajes sin límite. Tarifas de mensajería Adicional o Pay As You Go (sujetas a cambio): Mensajería de imágenes: 25¢/mensaje (enviado o recibido); Internacional: 20¢ /mensaje enviado y 10¢/mensaje recibido; correo electrónico y mensajería instantánea; 10¢/mensaje (enviado o recibido). Si usted cuenta con una de las ofertas de plan de Talk & Text de \$5, Talk & Text de \$20 o del plan sin límite de \$30 y no tiene fondos suficientes en su cuenta para pagar su cargo mensual a la fecha de vencimiento, será cambiado automáticamente a la oferta de 250 minutos gratis. **Transferencia de datos:** \$1.50/MB. Los datos no usados vencen 24 horas después de la compra. **Paquete de transferencia de datos (planes compatibles):** \$5.00 por 5 MB; \$10.00 por 20 MB; \$20.00 por 50 MB. Los planes de \$10 y \$20 incluyen acceso sin límite para descargas (no incluye contenido). **MB adicionales:** \$1.50/MB. **Tarifa del servicio de Assurance Wireless regular sin Lifeline:** 10¢/min. de voz y 10¢/mensaje (enviado o recibido). Tarifa sujeta a cambios sin previo aviso.

Términos y condiciones generales de servicio

Vigente desde el 01 de Agosto de 2013

Observe que es posible que ésta no sea la versión más actual de estos términos. En assurancewireless.com puede encontrar la versión actual de los mismos, que también están disponibles si la solicita.

Para obtener más información acerca de los planes, producto y servicios de Assurance Wireless, visite assurancewireless.com/espanol. o envíe un e-mail a ourteam@assurancewireless.com.

Introducción

Assurance Wireless llega hasta usted por cortesía de Virgin Mobile y es un programa de Lifeline Assistance (Asistencia para Línea Salvavidas) sustentado por el programa federal del Fondo de Servicio Universal ("Lifeline Assistance"). Virgin Mobile USA, L.P. proporciona el servicio de telecomunicaciones de Assurance Wireless exclusivamente con teléfonos Assurance Wireless que se entregan sin cargo así como también teléfonos Virgin Mobile que se compran con Virgin Mobile o en una tienda autorizada.

Definiciones básicas

En este documento: (1) "nosotros", "nos", "nuestro/s", "nuestra/s" y "Assurance Wireless" se refieren a Virgin Mobile USA, L.P.; (2) "usted", "su", "se", "cliente" y "usuario" se refieren a uno de nuestros titulares de cuenta o usuarios; (3) "Equipo" se refiere a cualquier teléfono, aircard, equipo de banda ancha, cualquier otro equipo, accesorio u otro producto que nosotros le suministremos, vendamos o que esté activo en su cuenta con nosotros; y (4) "Servicio" se refiere a nuestras ofertas, tarifas o planes de servicio, opciones, servicios inalámbricos, servicios de facturación, aplicaciones, programas, productos o Equipos de la cuenta que sean parte de su cuenta con nosotros. "Servicio(s)" también incluye cualquier otro producto o servicio que ofrecemos o le proporcionamos que haga referencia a los Términos y Condiciones Generales ("Ts y Cs").

Acuerdo del servicio

Estos Términos y Condiciones constituyen parte del acuerdo de servicio del cliente con nosotros (el

“Acuerdo”) así como un contrato, de acuerdo con el cual le proporcionamos Servicios al cliente según los términos y condiciones que usted acepte. **ESTE ACUERDO CONTIENE UNA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE OBLIGATORIO CON UNA DISPOSICIÓN QUE RECHAZA DEMANDAS EN GRUPO, ACCIONES REPRESENTATIVAS Y QUE RENUNCIA LA PROVISIÓN DE UN JURADO.** Además de estos Términos y Condiciones, hay varias partes del Acuerdo, que incluyen pero no se limitan a lo siguiente: (i) el acuerdo del suscriptor y los materiales de transacción que usted recibe y acepta; (ii) el(los) plan(es) que elige en la forma que se describe(n) en nuestros servicios escritos y materiales de transacción que proporcionamos al cliente durante la transacción de ventas, incluyendo transacciones por Internet o telefónicas (si el plan de servicio no se detalla en ningún folleto en la tienda o en uno de los materiales impresos, los requisitos y términos estipulados en el Acuerdo actual por escrito y los materiales de transacción son aplicables); (iii) cualesquiera materiales de confirmación y facturas que pudiéramos proporcionarle; y (iv) los términos establecidos en los folletos de mapa de cobertura. **Es importante que usted lea cuidadosamente todos los términos del Acuerdo.**

Términos adicionales

Se aplicarán términos adicionales al utilizar ciertas aplicaciones, programas, Equipos y servicios, y se le proporcionarán estos términos antes del uso de esos productos y servicios. Dependiendo de quién proporcione los productos y servicios, los términos pueden provenir de Assurance Wireless o de un tercero. Usted está sujeto a cualquiera de los términos que provengan de un tercero, y los términos se aplicarán directamente entre usted y ese tercero. Assurance Wireless no se hace responsable por esos productos y servicios de terceros ni por sus productos y servicios relacionados.

Nuestras políticas

Los Servicios están sujetos a nuestras políticas, prácticas y procedimientos (“Políticas”). Al utilizar nuestros Servicios, acepta adherirse a todas nuestras Políticas. Nuestras Políticas están sujetas a cambio en cualquier momento con o sin previo aviso.

Su aceptación del Acuerdo

Debe tener la capacidad legal para aceptar el Acuerdo. Al aceptar el Acuerdo, usted declara que tiene cuando menos 18 años y que reúne los estándares de elegibilidad. Usted acepta el Acuerdo en cualquiera de las siguientes situaciones: (a) cuando acepta el Acuerdo a través de cualquier declaración electrónica, oral o impresa, por ejemplo, a través de Internet, al seleccionar de manera electrónica la opción de que ha revisado y aceptado; (b) al activar un Equipo; (c) cuando trata de usar o utiliza de cualquier modo los Servicios; (d) cuando paga por los Servicios; o (e) cuando abre cualquier paquete o comienza cualquier programa que indica que usted acepta el Acuerdo al hacerlo. **Si no acepta el Acuerdo, no realice ninguna de las acciones mencionadas.**

Activación del Servicio

Para activar el Servicio, debe activar su Equipo de Assurance Wireless. Para establecer un saldo de cuenta, pague los cargos de suscripción o haga otros pagos que correspondan, siga las instrucciones que vienen con el equipo, en www.assurancewireless.com, o que son suministradas a través del servicio de Atención al cliente de Assurance Wireless.

Disponibilidad

Assurance Wireless solo está disponible para su activación para clientes que residan en las áreas en las cuales Virgin Mobile o, en ciertos casos, un afiliado se haya designado como Proveedor de servicios de telecomunicaciones (“ETC”). Su dirección principal de residencia debe estar dentro del área de servicio de un ETC de Virgin Mobile. Visite assurancewireless.com para verificar si usted reside en un área de servicio de ETC de Virgin Mobile. Para ser elegible para el servicio de Assurance Wireless, debe satisfacer los

estándares de elegibilidad correspondientes que se describen a continuación, los cuales podrían modificarse de cuando en cuando.

Elegibilidad

La elegibilidad para el servicio de Assurance Wireless varía de estado a estado. Usted podría calificar para Assurance Wireless si participa en cualquiera de los programas gubernamentales que se listan en su solicitud de Assurance Wireless o en base a los estándares de elegibilidad por ingreso familiar. Si intenta calificar para el programa Assurance Wireless en base a la participación en un programa federal o estatal que reúne los requisitos, debe presentar comprobantes de su participación en tal programa tales como tarjeta de identificación del programa u otros documentos de la agencia de servicio social que demuestren su participación actual en algún programa federal o estatal que califique. Si intenta calificar para Assurance Wireless según los estándares de elegibilidad basados en el ingreso familiar, debe proporcionar documentación por escrito de su ingreso familiar. Su cuenta permanecerá activa en tanto usted satisfaga los estándares aplicables de elegibilidad para Assurance Wireless. Usted es responsable de notificar a Assurance Wireless si ya no reúne los estándares de elegibilidad aplicables para Assurance Wireless. Adicionalmente, si usted recibe una notificación de Assurance Wireless para solicitarle que confirme su estado de elegibilidad, usted es responsable de confirmarlo. Información específica acerca de su elegibilidad esta detallada en los Términos Importantes Específicos Sobre Servicios/Productos.

Un descuento de Lifeline Assistance por grupo familiar: Su grupo familiar solo puede recibir un descuento por servicio Lifeline (línea fija o inalámbrica). Un grupo familiar se define, para los propósitos del programa Lifeline, como: cualquier persona o grupo de personas que viven juntos en el mismo domicilio y comparten el ingreso y los gastos. No se permite que un grupo familiar reciba beneficios de varios proveedores. La violación de la regla de uno por familia constituye una violación de las reglas federales y podría ocasionar la expulsión del programa Lifeline y una posible acción legal de parte del gobierno de los Estados Unidos. Usted acepta compartir su información de identificación personal, como el nombre, número telefónico y dirección con Universal Service Administrative Company (USAC) (el administrador del programa Lifeline) y/o sus agentes con el propósito de confirmar que ni usted ni ninguno de sus familiares reciben más de un beneficio de Lifeline. Si usted o cualquier miembro de su grupo familiar recibe Lifeline Assistance de cualquier otra compañía telefónica, usted es responsable de notificar a su proveedor de servicios actual que ha obtenido la aprobación de Lifeline Assistance a través de Assurance Wireless de Virgin Mobile.

La elegibilidad es personal: La elegibilidad para Assurance Wireless se le confiere a título personal. No puede transferir a ningún tercero ninguno de los derechos o beneficios que se reciben bajo el servicio Assurance Wireless, incluyendo pero sin limitarse a, cualquier minuto para llamadas que se reciba mediante el servicio Assurance Wireless.

Permiso para revelar información: Al llenar la solicitud de Assurance Wireless, usted otorga el permiso para la divulgación de su información (incluyendo información financiera) a nuestro agente designado según se requiera para la administración de su servicio de Assurance Wireless. Este permiso tiene vigencia más allá de la terminación de este Acuerdo. Además, usted autoriza a Assurance Wireless a examinar o acceder a información de los representantes de agencias estatales o federales respecto a su elegibilidad y participación en el programa Lifeline Assistance. Assurance Wireless se reserva el derecho de revisar su estado de elegibilidad en cualquier momento y exige que usted presente a Assurance Wireless documentación por escrito de su ingreso familiar o de su participación en un programa federal o estatal que reúna los requisitos.

Nuestro Derecho de Cambiar el Acuerdo y Derechos del Cliente Relacionados con el Mismo

Podemos cambiar cualquier parte del Acuerdo en cualquier momento, incluyendo, pero no limitado a, tarifas, cargos, la forma en la que se calculan los cargos, descuentos, cobertura, tecnologías usadas para proporcionar servicios, o los términos de Servicio del cliente. Si usted pierde la elegibilidad para obtener un plan tarifario particular o si un plan tarifario particular deja de ser aceptado a de estar disponible, podríamos cambiar su plan tarifario a uno para el que usted reúna los requisitos. Le proporcionaremos una notificación sobre cambios materiales (y es probable que le notifiquemos acerca de cambios no materiales) en una forma consistente con el presente Acuerdo (ver la sección de “Notificación a Cada Uno según el Acuerdo”). Si continua utilizando o accediendo a nuestros Servicios o aumenta el saldo de su cuenta en la fecha de entrada en vigencia de un cambio o con posterioridad a la misma, usted acepta el cambio. No utilice ni acceda a nuestros Servicios después de la fecha de entrada en vigencia de un cambio si decide rechazar dicho cambio y cancelar el Servicio. En caso de que decida cancelar el Servicio en respuesta a un cambio al Acuerdo, no tendrá derecho a ningún crédito por la parte no utilizada de su saldo de cuenta.

Nuestro derecho a suspender o cancelar los Servicios

Podemos, sin previo aviso, suspender o cancelar cualquier Servicio en cualquier momento por cualquier motivo. Por ejemplo, podemos suspender o cancelar cualquier Servicio por lo siguiente: (a) el no tener o mantener un saldo de cuenta apropiado para abonar cargos aplicables; (b) acoso/amenazas/abuso/ofensa a nuestros empleados o agentes; (c) transmisión de información falsa o inexacta; (d) entorpecimiento de nuestras operaciones; (e) uso/sospecha de uso de los Servicios de cualquier modo prohibido por o no conforme al Acuerdo y las Políticas; (f) incumplimiento, violación o abuso del Acuerdo o de nuestras Políticas; (g) modificación de un Equipo, de su estado original de fábrica (por ejemplo, desbloquear el teléfono); o (i) si creemos que la medida protege nuestros intereses, los de cualquier cliente o nuestra red.

Su derecho de cambiar servicios y la entrada en vigencia de los cambios El titular de la cuenta por lo general puede cambiar de Servicio a pedido. En algunos casos, los cambios pueden estar sujetos al pago de ciertos cargos. La fecha de vigencia de cualquier cambio dependerá de nuestras Políticas, los antiguos Servicios y los Servicios solicitados. No ofreceremos créditos ni reembolsos por suscripciones u otros cargos que surjan tras cambios en los Servicios. Podemos, pero no tenemos la obligación de, brindarle la posibilidad de autorizar a alguien más para que haga cambios a su Servicio. Usted es responsable por cualquier cambio a su Servicio hecho por una persona a quien usted autorizó, y esos cambios serán considerados como modificaciones a este Acuerdo.

Restricciones en el uso de los Servicios

Usted no puede usar nuestros Servicios: (a) de forma tal que se cause daño o se afecte adversamente a cualquiera de nuestros clientes, nuestra reputación, red, propiedades o Servicios; o (b) de alguna forma que esté prohibida por los términos de nuestros Servicios, el Acuerdo o nuestras Políticas. De ninguna manera puede revender el Servicio a un tercero. Para ver las restricciones adicionales sobre el uso de nuestros Servicios, consulte nuestra Política de uso aceptable y el Acuerdo de visitantes, los cuales están disponibles en nuestro sitio de Internet, el plan detallado u otra información sobre los Servicios que ofrecemos y que se refiera a usted durante la solicitud o ventas.

Su Equipo, Número y Dirección de E-mail

No fabricamos ningún Equipo que pudiéramos venderle al cliente o que esté relacionado con nuestros Servicios, y no somos responsables por ningún defecto, acto u omisión del fabricante. **Las únicas garantías en el Equipo del cliente son las garantías limitadas directas del fabricante o que nosotros hayamos transferido. El funcionamiento del Equipo puede variar dependiendo de las especificaciones del mismo (por ejemplo, el software, la memoria y el almacenamiento de un**

equipo), y el funcionamiento del equipo puede afectar el acceso a todos nuestros Servicios. Su Equipo está diseñado para ser activado en nuestras redes y en otras áreas de cobertura que pudiéramos hacer disponibles para el cliente. En la forma en la que está programado no va a aceptar servicio móvil de otro proveedor. Excepto en el caso de que por algún derecho legal el cliente tenga que transferir su número telefónico a otro proveedor, no obtiene ningún beneficio – y no puede obtener beneficio alguno (por ejemplo, por medio de la publicación, el uso, etc.) – sobre la pertenencia, posesión u otros derechos de ningún número telefónico, número de identificación, dirección de e-mail u otro identificador que le asignemos a usted, a su Equipo o a su cuenta. Le notificaremos si decidimos cambiarlos o reasignarlos.

Portabilidad/Transferencia de números de teléfono

No garantizamos que las transferencias de números desde o hacia nosotros se llevarán a cabo con éxito. Si usted autoriza a otro proveedor a transferir un número desde nuestros servicios, entonces se considerará que usted ha solicitado cancelar todos los Servicios asociados con dicho número.

Cobertura: dónde funcionará su Equipo; velocidades del Servicio

Nuestros mapas de cobertura están disponibles en las tiendas autorizadas de Assurance Wireless o en assurancewireless.com. La cobertura específica de red que obtenga dependerá de las transmisiones de radio que pueda captar su Equipo y de los Servicios que usted haya elegido. **Nuestros mapas proporcionan estimaciones de alto nivel de nuestras áreas de cobertura cuando utilice los Servicios al aire libre en condiciones óptimas. La cobertura no está disponible en todas partes. La cobertura y las velocidades del servicio no están garantizadas. La cobertura está sujeta a cambios sin previo aviso. Las velocidades del Servicio dependen del Servicio adquirido. Las velocidades reales pueden variar. Estimar la cobertura inalámbrica, la intensidad de la señal y la velocidad del Servicio no es una ciencia exacta. Hay algunas brechas dentro de nuestras áreas de cobertura estimada que, junto con otros factores dentro y fuera de nuestro control (por ejemplo, problemas en la red, congestión de la red o de Internet, software, intensidad de la señal, su Equipo, estructuras, edificios, clima, geografía, topografía, velocidades del servidor de los sitios de Internet a los cuales accede, medidas de terceros, etc.), pueden causar caídas de las llamadas o bloqueos en las conexiones, la disminución de la velocidad del Servicio o un impacto en la calidad del Servicio. Los servicios que dependen de la información de la ubicación, tales como E911 y navegación por GPS, dependen de la capacidad de su Equipo para obtener señales de satélite (normalmente no disponible en áreas cubiertas) y cobertura de red.** Cuando su Equipo esté recibiendo una actualización de software, es posible que no pueda utilizar su Equipo de ninguna forma hasta que la actualización del software haya finalizado.

Acerca de los Servicios de datos y el contenido

Nuestros Servicios de datos y su Equipo le permitirán tener acceso a Internet, texto, imágenes, video, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicaciones, sonido y otros materiales ("Contenido de datos") o enviar Contenido de datos a cualquier otro lugar. Ciertos tipos de Contenido de datos están disponibles gracias a nosotros o a nuestros representantes de ventas, mientras que usted puede tener acceso a otros tipos de Contenido de datos (por ejemplo, sitios de Internet, juegos, tonos de terceros, aplicaciones, etc.) a través de otras fuentes. No ofrecemos garantía alguna sobre el Contenido de datos al que usted acceda desde su Equipo. **El Contenido de datos puede ser: (1) inadecuado para niños/menores; (2) poco fidedigno o inexacto; u (3) ofensivo, indecente o censurable. Usted es el único responsable de evaluar el Contenido de datos al que usted o terceros tienen acceso a través de sus Servicios. Le sugerimos firmemente que controle el uso de datos que hagan los niños/menores.** Asimismo, el Contenido de datos de terceros puede dañar su Equipo y su software. No somos responsables por cualquier Contenido de datos. No somos responsables por ningún daño causado por algún Contenido de datos al que usted acceda a través de nuestros Servicios o que cargue a su Equipo; esto también es válido si les solicita a

nuestros representantes que accedan a él o que lo carguen en su Equipo. Para proteger nuestras redes y Servicios o por otros motivos, podremos restringir el acceso a cierto tipo de Contenido de datos (como determinados sitios de Internet, aplicaciones, etc.); imponer cargos adicionales; limitar el rendimiento o la cantidad de datos que usted pueda transferir; o delimitar o suspender los Servicios de alguna otra forma. Si le proveemos almacenamiento para determinado Contenido de datos que usted haya comprado, podremos borrar dicho Contenido de datos sin previa notificación o restringir/limitar el uso de áreas de almacenamiento. El Contenido de datos almacenado en un Dispositivo, que se transmita a través de nuestras redes o que Assurance Wireless almacene se puede eliminar, modificar o dañar. Tal vez no pueda hacer o recibir llamadas de voz mientras usa los Servicios de datos. El Contenido de datos proporcionado por nuestros representantes de ventas o terceros está sujeto a cancelación o terminación en cualquier momento, sin previo aviso, y es posible que no reciba un reembolso por cualquier parte del Contenido de datos sin utilizar.

Términos y restricciones específicas en el uso de los Servicios de datos

Salvo expresa autorización nuestra, y además de las reglas para utilizar todos nuestros demás Servicios, a menos que determinemos que el Servicio o Equipo que seleccionó se haya diseñado específicamente para ese propósito (por ejemplo, routers inalámbricos, enlace para transmisión de datos, etc.), usted no puede emplear nuestros Servicios de datos: (1) con servidores o aplicaciones informáticas u otros sistemas que transmitan tráfico pesado y continuo o sesiones de datos; y (2) como sustituto o respaldo para líneas privadas o conexiones de retransmisión de tramas, o (3) para cualquier otro uso para el que no fue diseñado, lo cual se determinará a nuestra entera discreción. Nos reservamos el derecho de limitar, suspender o restringir todo uso continuo o pesado de datos que impacte negativamente en el funcionamiento de nuestras redes o entorpezca el acceso a las mismas. Si sus Servicios incluyen acceso a Internet o a datos, también puede utilizar su Equipo como módem para computadoras u otro equipo, a menos que determinemos que el Servicio o Equipo que seleccionó se haya diseñado específicamente para ese propósito (por ejemplo, con los planes "teléfono como módem", planes de tarjetas de banda ancha inalámbrica, planes de router inalámbrico, etc.).

Licencia de software

Si Assurance Wireless le proporciona algún software como parte del Servicio y no se han proporcionado los términos respecto a la licencia del software con el mismo (ni Assurance Wireless ni un tercero), entonces Assurance Wireless le concederá una licencia limitada, revocable, no exclusiva ni transferible para que pueda utilizar el software para acceder a los Servicios para su propio uso particular. No podrá vender, revender, transferir, copiar, traducir, publicar, crear trabajos que se deriven de éste, hacer comerciales que lo utilicen, modificar, hacer ingeniería inversa, descompilar ni desensamblar el software. Assurance Wireless puede revocar esta licencia en cualquier momento.

Tarifas, cargos de activación y otros

Según lo establecido por nuestras Políticas, podremos cobrar tarifas de activación, pago por adelantado, reactivación, programas u otras tarifas para establecer, cambiar o mantener los Servicios. Ciertas transacciones podrán estar sujetas a un cargo (por ejemplo, cuotas de conveniencia, cambio de números de teléfono, actualizaciones de teléfono, etc.). Recibirá previa notificación sobre este tipo de tarifas antes de que completemos la transacción solicitada.

Cargos por uso

El tipo de cargos en los que usted incurra variará en función del Servicio usado y su plan de servicio. **Usted es responsable por los Servicios de su cuenta y los cargos asociados, incluyendo, cargos hechos por una persona a la que le permitió tener acceso directo o indirecto a su equipo, aún cuando no haya autorizado su uso.** Los cargos pueden incluir, a título enunciativo y no limitativo, el pago de cargos

de servicios; cargos por servicios adicionales e impuestos, recargos y tarifas relacionados con su Servicio. Para conocer los cargos actuales de uso aplicables a su Servicio, consulte la información detallada del plan o de otra naturaleza, que le suministramos o a la que hacemos referencia durante la solicitud o el proceso de venta. Dependiendo de sus Servicios, los cargos por servicios adicionales pueden incluir la ayuda de un operador y el servicio de información telefónica, correo de voz, transferencia de llamadas, llamadas de datos, mensajes de texto y acceso a Internet. Si usted (el titular de la cuenta) permite a los usuarios finales acceder o utilizar su Equipo, les está autorizando a acceder, descargar y utilizar los Servicios. Por lo general, se le cobrará por el uso de los Servicios antes o al momento del uso, de acuerdo con su plan de servicio. En ciertas circunstancias, podremos aplicar cargos después de que use el Servicio. Las tarifas que varían en base al tiempo de acceso serán determinadas en base a la ubicación del equipo de red que proporciona el servicio y no de la ubicación del equipo o del código de área de su equipo (en caso de que sea aplicable). Por lo general, los cargos se deducen del saldo de su cuenta (por ejemplo, cargos por uso, de suscripción, etc.), aunque en algunos casos, podrá pagar por ciertos Servicios por medio de tarjeta de crédito, tarjeta de débito u otro método de pago. Si ha incurrido en cargos o tarifas que no hubieran sido cobrados antes de que su saldo de cuenta llegara a cero, descontaremos dichos cargos y tarifas pendientes de cualquier monto posterior que usted aporte al saldo de su cuenta.

Tipos de cargos

Normalmente, aplicamos los siguientes tipos de cargos: (1) "Cargos por uso", es decir, cargos aplicados cada vez que utiliza un Servicio; (2) "Cargos de suscripción", es decir, cargos que le permiten tener acceso a un Servicio o que le permiten una cierta cantidad de uso de un Servicio por un período de tiempo determinado. Los cargos de suscripción a los Servicios terminan a las 11:59 p. m., en la zona horaria en la que se ha registrado su número de teléfono, del último día de su período de suscripción. También, según su Servicio, se aplicarán ciertos tipos de cargos de suscripción de forma automática al momento de la activación y durante períodos de suscripción posteriores; y (3) "cargos por descargas", es decir, cargos aplicados cuando usted descarga o tiene acceso a contenido que obtenemos en nombre nuestro o de otros proveedores de contenido.

Cómo calculamos sus cargos

Llamadas de voz regulares: Redondeamos minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto. El tiempo se contabiliza desde que presiona "Talk" o cuando su Equipo se conecta a la red hasta que usted pulsa "End" o la conexión con la red finaliza por otras razones. Se le hace un cargo por todas las llamadas que se conecten, incluso a contestadoras automáticas, correo de voz o servicios de transcripción de voz. No se le aplicarán cargos por llamadas no contestadas ni por líneas ocupadas. En el caso de llamadas entrantes respondidas, se le cobra a partir del momento poco antes de que su Equipo empiece a sonar hasta que presiona "End" o la conexión con la red finaliza por cualquier otro motivo. A usted se le cobra el cargo de toda la llamada según la tarifa correspondiente al período durante el cual comienza la llamada. Sin embargo, los tipos de cargos que en realidad se deducen de su saldo de cuenta varían según su Servicio. Los datos del tiempo de llamada que aparecen en su equipo pueden no ser exactos y no se tomarán como base para determinar los cambios a su cuenta. Las llamadas están limitadas a dos horas. La llamada terminará automáticamente después de dos horas.

Uso de datos: Según su Servicio, se le podrán aplicar cargos por uso de datos. Salvo que indiquemos lo contrario, el uso de datos se mide en bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes, no en minutos/tiempo. 1024 bytes equivalen a 1 kilobyte ("KB"), 1024 KB equivalen a 1 megabyte y 1024 megabytes equivalen a 1 gigabyte. Los bytes se redondean para arriba a KB, de modo que a usted se le cobrará al menos 1 KB por cada sesión de uso de datos ("sesión de datos"). El redondeo ocurre al final de cada sesión de datos y a veces durante el transcurso de la misma. Según sus Servicios de datos, el cargo por uso puede aplicarse a la capacidad de datos asignada o según un precio fijo por KB, y pueden aplicarse restricciones al volumen

de uso de datos. Si el cargo se aplica según un precio fijo por KB, toda fracción de centavo se redondeará al próximo centavo. A usted se le cobrará un cargo por todos los datos dirigidos a la dirección de Internet de su Equipo, incluyendo las sesiones de datos que usted no haya iniciado o por transferencias incompletas. Siempre y cuando su Equipo se conecte a nuestras redes de datos, usted podría incurrir en cargos por datos. Ejemplos de datos por los que se le aplicarán cargos incluyen el tamaño del archivo solicitado o el Contenido de datos (juego, tono, etc.); gráficos de páginas de Internet (logotipos, imágenes, anuncio, publicidad, etc.); datos adicionales utilizados para tener acceso, transportar y enrutar el archivo en nuestra red; datos de descargas parciales o interrumpidas; datos reenviados y datos asociados con intentos no exitosos de navegar en sitios de Internet o usar aplicaciones. Estos cargos por datos son adicionales a todo cargo por el Contenido de datos en sí mismo (juego, tono, etc.). Los datos que se utilicen y se cobren variarán en gran medida, incluso entre acciones o sesiones de datos idénticas. Las estimaciones respecto del uso de datos (por ejemplo, el tamaño de los archivos descargables) no constituyen indicadores confiables del uso real.

Cargos e impuestos del gobierno

Usted acepta pagar todos los impuestos, cargos y demás gravámenes federales, estatales y locales que la ley nos exija recolectar y remitirlos al gobierno como parte de los Servicios que le suministramos. Ocasionalmente, estos cargos pueden cambiar sin notificación previa.

Recargos

El cliente está de acuerdo en pagar todos los recargos de Assurance Wireless ("Recargos"), que podrían incluir, pero no están limitados a: Servicio Federal Universal, cargos Reglamentarios y Administrativos, cargos por ganancias brutas y otros cargos. **Los recargos no son impuestos, y no es necesario imponerlos por ley. Son parte de nuestras tarifas que nosotros decidimos, a discreción exclusiva nuestra, cobrarle al cliente con el fin de recuperar algunos costos y nosotros conservamos dichos recargos. El número y el tipo de Recargos aparecen en la factura del cliente y pueden variar dependiendo del lugar del domicilio de facturación del Equipo; además, pueden cambiar con el tiempo. Determinamos la cantidad de dichos cargos y las cantidades están sujetas a cambio, así como los componentes usados para calcular dichas cantidades.** Notificaremos al cliente acerca de cualesquiera cambios a los Recargos en una forma consistente con este Acuerdo (ver la sección "Notificar a Ambas Partes como parte de este Acuerdo"). Sin embargo, dado que algunos Recargos se basan en cantidades establecidas por el gobierno o en fórmulas gubernamentales, no siempre será posible dar una notificación previa acerca de nuevos Recargos o cambios en la cantidad de Recargos existentes. La información acerca de Recargos se proporciona al momento de la transacción de ventas y está disponible en nuestro sitio de Internet.

Disputas por cargos

Cualquier disputa por cargos que le hayamos aplicado debe presentarse por escrito en el transcurso de los 60 días posteriores a la fecha en que hayamos hecho el descuento de su saldo de cuenta. Se considerará que usted acepta todos los cargos que no haya disputado de la manera pertinente dentro del período mencionado.

Acerca de los saldos de cuentas

TPara mantener su cuenta activa y evitar la interrupción del servicio, el saldo de su cuenta debe mantenerse positivo en todo momento o bien, usted debe pagar los cargos de suscripción aplicables (dependiendo de su plan de servicio). Los saldos de cuenta no son transferibles, canjeables por dinero en efectivo ni reembolsables. Los cargos se deducen del saldo de su cuenta o puede pagar determinados servicios con una tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cuenta de PayPal (un "método de pago registrado"). Pueden existir límites en la administración de su cuenta, por ejemplo, el saldo de su cuenta, cambio de

número y cambio de equipo. Vea la información detallada del plan o de otro tipo, que le suministramos o a la que hacemos referencia durante la transacción de venta (también disponible en virginmobileusa.com) para ver las reglas del estado de la cuenta que se aplican a su Servicio.

Sin reembolsos de recargas ni cargos mensuales: No asumimos ninguna responsabilidad, ni hacemos reembolsos por tarjetas de recarga perdidas, robadas, maltratadas o dañadas. No aceptamos devoluciones ni proporcionamos reembolso por tarjetas de recarga. Las tarjetas de recarga deben aplicarse a su cuenta dentro del tiempo que se especifica en la tarjeta. Todas las ventas de recarga son definitivas y no son reembolsables, sin importar quién use o tenga su teléfono o equipo después de que usted compra el servicio, o si el celular o equipo se usa con su conocimiento o consentimiento.

Cómo establecer o reponer saldos de cuenta

Durante la activación se le suministrará información sobre cómo puede usted establecer y mantener un saldo de cuenta; de igual manera, esa información está disponible en assurancewireless.com o a través del servicio de Atención al cliente de Assurance Wireless. Los métodos de reposición disponibles para usted dependerán de los términos de sus Servicios. Se le puede aplicar un cargo a ciertos métodos de reposición. Determinados planes de servicio establecen las normas de reposición automática de saldos de cuenta, por ejemplo, facturación automática a una tarjeta de crédito o de débito, o débito automático de una cuenta elegible con una institución financiera. El pago a través de estos métodos puede estar sujeto a restricciones, incluyendo a título enunciativo y no limitativo, la cantidad de veces que se puede hacer un débito o aplicar un cargo a una cuenta durante un determinado período de tiempo, el monto que puede ser debitado o cargado a una cuenta u otras restricciones que nosotros o la institución financiera con la que abrió la cuenta imponamos.

Protección de nuestra Red y Servicios

Podemos tomar cualquier medida para: (1) proteger nuestras redes, nuestros derechos e intereses o los derechos de terceros; (2) optimizar o mejorar el uso general de nuestras redes y Servicios. Algunas de estas acciones pueden interrumpir o impedir el uso y las comunicaciones legítimas: por ejemplo, software para filtrar/bloquear mensajes para evitar SPAM o virus, rendimiento restringido, acceso limitado a determinados sitios de Internet, aplicaciones y otro Contenido de Datos, prohibiciones sobre usos para los que no fue diseñado (por ejemplo, uso como una línea dedicada o como un servicio de monitoreo) etc. Para obtener más información sobre lo que hacemos para proteger a nuestros clientes, redes, Servicios y equipo, vea nuestra Política de uso aceptable y Acuerdo de visitantes en nuestro sitio de Internet.

Su confidencialidad

Nuestra Política de privacidad se encuentra disponible en virginmobileusa.com/legal/privacy-policy. Esta política puede cambiar de vez en cuando, de modo que debe revisarla a menudo con cuidado.

Monitoreo de llamadas: Para garantizar la calidad de nuestros Servicios y para otros propósitos legales, podríamos monitorear o grabar llamadas que le hagamos al cliente o el cliente nos haga a nosotros (por ejemplo, sus conversaciones con nuestros departamentos de servicio al cliente y de ventas).

Autenticación y contacto: Usted (el titular de la cuenta) puede proteger la información de su cuenta con contraseña a través de un número de identificación personal ("PIN"). También puede asignar una pregunta y respuesta de seguridad en caso de que olvide su PIN. Usted acepta proteger su PIN, contraseñas y otras credenciales de acceso a su cuenta, como su pregunta de seguridad, para evitar que se pierda o sea revelada. Además acepta que Virgin Mobile puede, a su entera discreción, tratar a cualquier persona que presente sus credenciales, las que consideremos suficientes, para el acceso a su cuenta como si fuera usted o un usuario autorizado de la cuenta para revelar información o hacer cambios al Servicio. Usted

acepta que podemos ponernos en contacto con usted por razones relacionadas con el Servicio a través de la información de contacto que nos proporcionó, por medio de los Servicios o Equipos con los que se suscribió o a través de cualquier otro medio disponible, entre los que se incluyen: mensajes de texto, e-mail, fax, mensajes en la contestadora, teléfono celular, de su casa o negocio, o correo postal.

CPNI: Al proporcionarle (a usted, el titular de la cuenta) Servicios y productos de telecomunicaciones, creamos información acerca de la calidad, la configuración técnica, el tipo, la ubicación y el destino de los productos y Servicios de telecomunicaciones que usted usa, así como también acerca de otra información presente en su factura ("CPNI"). Según la ley federal, usted tiene el derecho y nosotros la obligación de proteger la confidencialidad de su CPNI. Por ejemplo, implementamos medidas preventivas diseñadas para proteger su CPNI, incluyendo procedimientos de autenticación cuando se comunica con nosotros.

Aplicaciones de terceros: Si usted utiliza una aplicación de tercero, la misma puede acceder, recolectar, utilizar o revelar su información personal o solicitarle a Assurance Wireless que revele su información, inclusive su información de ubicación (cuando es aplicable) al proveedor de la aplicación o algún tercero. Si accede, utiliza o autoriza a las aplicaciones de terceros por medio del Servicio, usted acepta y autoriza a Assurance Wireless a proporcionar información relacionada con el uso que usted hace de los Servicios o las aplicaciones. Usted comprende que al utilizar aplicaciones de terceros está sujeto a los términos y condiciones y a las políticas de dichos terceros, incluso a su política de privacidad. Asegúrese de revisar y aceptar las políticas de terceros antes de usar su aplicación en su equipo.

Información sobre los Equipos: Su Equipo puede contener información confidencial o personal (por ejemplo, imágenes, videos, contraseñas o números de tarjetas de crédito almacenados). Assurance Wireless no es responsable por cualquier información que contenga su Equipo, incluyendo la información confidencial o personal. De ser posible, debe eliminar o proteger de cualquier otra forma la información confidencial o personal cuando su Equipo no esté en su posesión o control, por ejemplo, al abandonar, intercambiar, devolver o reciclar su Equipo. Al entregarnos su Equipo, usted acepta que nuestros empleados, contratistas o representantes de ventas puedan acceder a toda la información de su Equipo. Si usted intercambia, devuelve o recicla su equipo con nosotros, usualmente intentaremos borrar los datos de su equipo, pero usted debería borrar todos los datos de su equipo antes de entregárnoslo.

Servicios con ubicación activada

Por lo general, nuestras redes detectan la ubicación de su Equipo cuando lo tiene al aire libre y encendido. Por medio de diferentes tecnologías para ubicar su Equipo, podemos brindarle servicios de emergencia 911 optimizados y servicios opcionales con detección de ubicación activada proporcionados por nosotros o por terceros. La cobertura de la Red y los factores medioambientales (como estructuras, edificios, clima, geografía, terreno y topografía) pueden afectar significativamente la capacidad de acceder a la información de ubicación de su Equipo y a la utilización de servicios con detección de ubicación activada.

Usted acepta que cualquier usuario autorizado puede acceder, utilizar o autorizar a las aplicaciones con ubicación activada de Assurance Wireless o un tercero a través de los Servicios. Usted comprende que al utilizar tales aplicaciones con detección de ubicación activada está sujeto a los términos y condiciones y a las políticas de dichas aplicaciones, incluso a su política de privacidad. Si activa los servicios con detección de ubicación para los equipos que están utilizando otros usuarios autorizados, acepta informar al usuario autorizado acerca de los términos de uso para las aplicaciones con detección de ubicación activada y que el Equipo puede ser localizado.

911 u otras llamadas de emergencia

Los funcionarios de seguridad pública aconsejan que al hacer llamadas al 911 o a otros servicios

de emergencia, siempre tenga lista la información relativa a su ubicación. A diferencia de los teléfonos de línea fija tradicionales, dependiendo de numerosos factores (por ejemplo, si su Equipo está habilitado para tecnología GPS, el lugar donde se encuentre, si los proveedores locales del servicio de emergencias han actualizado sus equipos, etc.), puede ocurrir que los operadores del 911 no sepan su número de teléfono, ubicación o la ubicación de su Equipo. En algunas circunstancias, una llamada de emergencia puede transferirse a un despachador de la patrulla estatal o a una unidad alternativa establecida por los proveedores de servicios de emergencia locales. El servicio 911 optimizado ("E911"), donde las autoridades de emergencias locales lo habiliten, usa la tecnología GPS para proporcionar información de ubicación. Sin embargo, aún cuando esté disponible, el servicio E911 no siempre suministra información de ubicación precisa. Si su Equipo está en interiores o si por alguna otra razón usted no puede captar una señal satelital, podrían no localizarle. Algunos Equipos tienen una función de seguridad que bloquea el uso del teclado luego de marcar 911: usted deberá seguir las instrucciones de voz al comunicarse con proveedores de servicios de emergencia que utilicen sistemas interactivos de respuesta (IVR) para ver el número telefónico de las personas que llaman.

Si su equipo se extravía o es robado.

Llámenos inmediatamente si su equipo se extravía o es robado para que podamos congelar su cuenta, de lo contrario usted podría ser responsable por los cargos de uso anteriores a la notificación que nos haga del extravío o robo supuestos. Usted acepta cooperar si decidimos investigar el asunto (proporcionar información fidedigna, declaración bajo juramento, etc.). Es posible que no acreditemos o reembolsemos ningún saldo de cuenta si usted elige poner término a los Servicios como resultado del extravío o el robo de su equipo. Si no activa un nuevo equipo o no nos avisa que encontró su equipo dentro de los 60 días a partir de la fecha en que congelamos su cuenta, la cuenta se desactivará, posiblemente le adjudicaremos un cargo igual al balance en su cuenta (mismo que no es reembolsable) y, si corresponde, perderá su número de teléfono.

Renuncia a las Garantías

A MENOS QUE QUEDE EXPRESAMENTE ESPECIFICADO POR ESCRITO, NO HACEMOS ASEVERACIÓN ALGUNA NI GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO (EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY) CUALESQUIERA GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN, NO CONTRAVENCIÓN O ADECUACIÓN PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR, CONCERNIENTE A LOS SERVICIOS DEL CLIENTE (INCLUYENDO SU EQUIPO Y EL SOFTWARE Y APLICACIONES EN SU EQUIPO). NO PROMETEMOS SERVICIOS ININTERRUMPIDOS O SIN ERRORES Y NO AUTORIZAMOS A NINGUNA PERSONA A QUE OFREZCA GARANTÍAS A NOMBRE DE NUESTRA COMPAÑÍA. ASSURANCE WIRELESS PROPORCIONA TODO EL SOFTWARE Y LAS APLICACIONES EN BASE AL ESTADO EN QUE SE ENCUENTREN EN ESE MOMENTO CON TODAS LAS FALLAS, ERRORES Y DEFECTOS.

El Cliente Está de Acuerdo en que No Somos Responsables de Ciertos Problemas

Usted está de acuerdo en que ni nosotros ni nuestra compañía principal, subsidiarias o afiliadas, ni nuestros vendedores, proveedores u otorgantes de licencias somos responsables de cualesquiera daños, demoras, interrupciones u otras fallas que resulten de: (a) cualquier cosa que hagan otros (b) proveer o dejar de proveer Servicios, incluyendo, pero no limitado a, deficiencias o problemas con algún Equipo o cobertura de red (por ejemplo, Servicios caídos, bloqueados o interrumpidos, etc.); (c) tráfico u otros accidentes o cualesquiera reclamaciones médicas relacionadas con nuestros Servicios; (d) Contenido de Datos o información accesada mientras esté usando nuestros Servicios; (e) alguna interrupción o no poder acceder o intentar acceder servicios de emergencia desde un Equipo, incluyendo, acceso a través del 911, servicio 911 optimizado u otro; (f) servicios de información sobre localización fallidos o imprecisos; (g) información o comunicación bloqueada por un filtro de e-mail no solicitado; (h) daño a su Equipo o

cualquier computadora o dispositivo conectado al Equipo, o bien, daño o pérdida de cualquier información almacenada en el Equipo del cliente, computadora, equipo o espacio de almacenamiento de Virgin Mobile a partir del uso de los Servicios por parte del cliente o proveniente de virus, gusanos o descargas de contenido, materiales, datos, texto, imágenes, video o audio malicioso; o (i) hechos fuera de nuestro control, incluyendo causas de fuerza mayor (por ejemplo, fenómenos climáticos, incendios, terremotos, huracanes, etc.), disturbios, huelgas, guerras, actos de terrorismo o actos por órdenes gubernamentales. Usted deberá instalar salvaguardas adecuadas para proteger su Equipo, su computadora o dispositivos y respaldar la información almacenada en cada uno de estos.

Usted acepta que nuestra responsabilidad es limitada, sin indemnización por daños indirectos EN LA MEDIDA QUE LA LEY LO PERMITA, NUESTRA RESPONSABILIDAD POR DAÑOS MONETARIOS ANTE CUALQUIER DEMANDA QUE USTED PUDIESE TENER EN CONTRA NUESTRA SE LIMITA A NO MÁS QUE EL MONTO PROPORCIONAL DE LOS CARGOS POR SERVICIO CORRESPONDIENTES AL PERÍODO AFECTADO. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NOS RESPONSABILIZAREMOS POR DAÑOS IMPREVISTOS, SUBSIGUIENTES, PUNITIVOS, MÚLTIPLES O ESPECIALES, DE NINGÚN TIPO O NATURALEZA, QUE SURJAN DE O EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN O NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON RESPECTO A UN EQUIPO, INCLUYENDO, A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LA PÉRDIDA DE GANANCIAS, LA PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES O EL COSTO DE REEMPLAZO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y ARBITRAJE

POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTA INFORMACIÓN PUES AFECTA LOS DERECHOS DE LOS QUE DISPONE

En aquellos poco frecuentes casos en los que sus inquietudes no sean resueltas satisfactoriamente a través de llamadas a nuestro departamento de atención al cliente, tanto usted como Assurance Wireless convienen en intentar resolver esas disputas de buena fe después de proporcionar una notificación por escrito de la disputa de la manera estipulada a continuación. Si la disputa no es resuelta, el cliente y Assurance Wireless convienen en que dicha disputa será resuelta a través de un proceso de arbitraje individual obligatorio o tribunal de reclamaciones menores, en lugar de hacerlo en un tribunal de jurisdicción general.

Información específica para el estado

Preguntas no resueltas o quejas con respecto al servicio Lifeline pueden ser dirigidas a las oficinas o agencias estatales enumerada en el Términos Importantes Específicos Sobre Servicios/Productos.

Arbitraje Obligatorio y Renuncia a las Demandas en Grupo

En lugar de presentar una demanda en un tribunal, el cliente y Assurance Wireless convienen en arbitrar todas las Disputas (tal como están definidas más adelante) en base individual no representativa. Usted conviene en que, al firmar este Convenio, usted y Assurance Wireless renuncian al derecho de tener un juicio con jurado o de participar en una demanda en grupo o acción representativa. Este acuerdo de arbitrar tiene la intención de ser interpretado ampliamente.

En el proceso de arbitraje, no hay un juez ni un jurado. En lugar de ello, las Disputas son decididas por un árbitro tercero neutral a través de un proceso más informal que el de un tribunal. En el arbitraje, ocurre un descubrimiento limitado de información y la decisión del árbitro está sujeta a un análisis limitado por parte de los tribunales. Sin embargo, al igual que ocurriría en un tribunal, el árbitro debe respetar los términos del Acuerdo y puede adjudicar daños y compensación, lo que incluye cualesquiera honorarios de abogados que autoricen las leyes.

Las "Disputas" incluirán, sin limitarse a ello, cualesquiera reclamaciones o controversias entre ambas partes que estén relacionadas o surjan de cualquier otra manera de nuestros Servicios o del Acuerdo, incluyendo, sin limitarse a ello, la cobertura, Equipos, servicios y prácticas de facturación, políticas, prácticas contractuales (incluyendo su aplicabilidad), reclamaciones de servicio, confidencialidad o publicidad, aún cuando la reclamación surja después de que los Servicios se

hayan dado por terminados. Las disputas también incluyen, sin limitarse a ello, reclamaciones que: (a) el cliente o un usuario autorizado o no autorizado de los Servicios o Equipos presente en contra de nuestros empleados, agentes, afiliados u otros representantes; (b) usted presente en contra de un tercero, tal como un minorista o un fabricante de equipo, que estén basadas o relacionadas, o que surjan, de nuestros Servicios o del Convenio de cualquier manera; o (c) que Assurance Wireless presente en contra de usted. Las disputas también incluyen, sin limitarse a ello, (i) reclamaciones relacionadas o que surjan de cualquier manera a partir de cualquier aspecto de la relación entre usted y Assurance Wireless, sin importar si está basada en el contrato, actos ilícitos, un estatuto, fraude, representación falsa o afirmaciones publicitarias o cualquier otra teoría legal; (ii) reclamaciones que surgieron antes de este Acuerdo o de un Acuerdo anterior con Assurance Wireless; (iii) reclamaciones sujetas a juicios en curso en los que usted no es miembro de una parte o de clase de grupo ; y/o (iv) reclamaciones que surjan después de la conclusión de este Acuerdo.

Notificación de Disputa y Periodo de Resolución de Disputas

Antes de iniciar un proceso de arbitraje o una reclamación de tribunal menor, tanto el cliente como Assurance Wireless convienen en primero proporcionarle a la otra parte una notificación por escrito ("Notificación de Disputa"), la cual debe contener: (a) la descripción por escrito del problema y los documentos relevantes e información de apoyo; y (b) una declaración de la reparación específica solicitada. La Notificación de Disputa a Assurance Wireless debe ser enviada a: General Counsel; Arbitration Office; 12502 Sunrise Valley Drive, Mailstop VARESA0202-2C682; Reston, Virginia 20191. Assurance Wireless le proporcionará a usted una Notificación de Disputa de conformidad con la sección "Notificación a Cada Uno según el Acuerdo" de este Acuerdo. Assurance Wireless asignará a un representante para que trabaje con usted a fin de intentar resolver su disputa a su satisfacción. Tanto usted como Assurance Wireless convienen en intentar resolver la Disputa antes de dar inicio al proceso de arbitraje o acción de reclamaciones menores. Si no se llega a un acuerdo dentro del periodo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la recepción de la Notificación de Disputa, el cliente o Assurance Wireless pueden dar inicio a un proceso de arbitraje o acción de reclamaciones de tribunal menor.

Términos, Proceso, Reglas y Procedimientos del Arbitraje

(1) A menos que el cliente y Assurance Wireless lo acuerden de otra manera, el arbitraje lo conducirá un solo árbitro neutral y tendrá lugar en el condado de la última dirección de facturación del Servicio. El arbitraje estará regido ya sea por: (a) reglas que convengamos mutuamente; o (b) los Reglas y Procedimientos Comprensivos de Arbitraje de JAMS (Las "Reglas de JAMS"), tal como sean modificadas por este acuerdo para realizar el arbitraje, incluyendo las reglas sobre la presentación, administración, descubrimiento y cargos del arbitrador. Las Reglas de JAMS están disponibles en su página de Internet en jamsadr.com. A pesar de cualquier Regla de JAMS que indique lo contrario o de cualquier otra disposición en las reglas de arbitraje que hayan sido elegidas, por acuerdo, para regir el proceso de arbitraje, ambas partes convienen en que todos los aspectos relacionados con la Disputa son delegados a la decisión del árbitro, excepto que sólo un tribunal (y no el árbitro) decidirá acerca de cualesquiera desacuerdos relacionados con el alcance y aplicabilidad de este acuerdo para arbitrar.

(2) La Ley Federal de Arbitraje (FAA por sus siglas en inglés) se aplica a este Acuerdo y a la disposición de arbitraje. Ambas partes aceptamos que las disposiciones de la FAA, no las leyes estatales, rigen toda cuestión de si una Disputa está sujeta a arbitraje o no. En la medida en que este acuerdo para arbitrar entre en conflicto con la Política de JAMS sobre Arbitrajes al Consumidor de Acuerdo con los Estándares Mínimos de las Cláusulas Previas a la Disputa para la Equidad Procesal (los "Estándares Mínimos"), se aplicarán los Estándares Mínimos a ese respecto. No obstante, nada de lo incluido en este párrafo le exigirá o permitirá al cliente o a Assurance Wireless arbitrar en base grupal, representativa o consolidada. (3) El árbitro puede otorgar una reparación declaratoria o por decreto sólo a favor de la parte individual que solicite la reparación y sólo en la medida necesaria para suministrar la reparación respaldada por la reclamación individual de esa parte. EL CLIENTE Y ASSURANCE WIRELESS CONVIENEN EN QUE CADA UNO PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES EN CONTRA DEL OTRO SÓLO EN CAPACIDAD INDIVIDUAL, Y NO COMO MIEMBRO DE UN GRUPO EN UNA CLASE PUTATIVA O PROCESO REPRESENTATIVO. Asimismo, a menos que tanto el cliente como Assurance Wireless expresamente convengan en lo contrario, el árbitro no podrá consolidar las reclamaciones de más de una persona, y no podrá presidir de otra manera en cualquier forma de proceso representativo o en grupo. Si cualquier porción de esta disposición resultara no ser aplicable, entonces la totalidad de la disposición de arbitraje será nula.

(4) Cada una de las partes es responsable de sufragar sus respectivos costos, incluyendo sus respectivos abogados, expertos y testigos. Assurance Wireless pagará toda cuota de presentación o administración de casos asociada con el arbitraje, así como las cuotas profesionales de los servicios del árbitro.

(5) La sentencia del árbitro será una declaración por escrito de la disposición de cada reclamación y también deberá incluir una declaración concisa por escrito de los resultados y conclusiones esenciales que forman parte de la sentencia. La

sentencia y compensación que decida el árbitro son finales y de acatamiento obligatorio, con ciertas excepciones bajo la Ley Federal de Arbitraje (FAA), y el juicio sobre la sentencia se puede presentar en cualquier tribunal con jurisdicción.

(6) Como alternativa al arbitraje, podríamos resolver las Disputas en un tribunal de reclamaciones menores en el condado de la más reciente dirección de facturación del cliente. Asimismo, este acuerdo de arbitraje no evita que el cliente presente su Disputa ante una agencia del gobierno federal, estatal o local. De permitirlo la ley, dichas agencias pueden solicitar una reparación contra Assurance Wireless en representación del Cliente.

No Habrá Juicio con Jurado ni Acción en Grupo

SI POR CUALQUIER MOTIVO UNA RECLAMACIÓN QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO DE ALGUNA MANERA SE PROCESA EN UN TRIBUNAL EN LUGAR DE A TRAVÉS DEL ARBITRAJE, SIN IMPORTAR SI LA RECLAMACIÓN ES UNA ACCIÓN CONTRA-RECLAMACIÓN O CUALQUIER OTRO PROCESO DEL TRIBUNAL, AMBAS PARTES CONVIENEN EN QUE AL GRADO EN QUE LO PERMITA LA LEY, NO HABRÁ UN JUICIO CON JURADO NI ACCIÓN EN GRUPO Y AMBAS PARTES INCONDICIONALMENTE (1) RENUNCIAN A TODO DERECHO DE TENER UN JUICIO CON JURADO Y (2) RENUNCIAN A TODO DERECHO DE PRESENTAR DISPUTAS EN BASE GRUPAL, INCLUYENDO UNIR LA RECLAMACIÓN CON LA RECLAMACIÓN DE CUALQUIER OTRA PERSONA O ENTIDAD O PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN EN UNA CAPACIDAD REPRESENTATIVA A NOMBRE DE CUALQUIER OTRA PERSONA EN CUALQUIER OTRO PROCESO.

Indemnización

Usted acepta indemnizar, defender y eximir a Assurance Wireless y a nuestras subsidiarias, filiales y casa matriz, vendedores, proveedores y licenciantes de responsabilidad ante cualquier demanda que surja como consecuencia de, o en relación a sus acciones, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, el uso que usted haga de los Servicios y de cualquier información que proporcione, publique, transmita o ponga a disposición a través del Servicio; no dar aviso apropiado con respecto a servicios con detección de ubicación activada (vea la sección "Servicios de ubicación activada"); no proteger sus contraseñas, no guardar la respuesta a la pregunta secreta de seguridad u otra información de la cuenta o violar este Acuerdo, cualquier ley o reglamentación en vigencia o los derechos de terceros.

Notificación a las Partes según el Acuerdo

Salvo que el Acuerdo indique específicamente lo contrario, usted debe enviarnos un aviso por escrito por correo a VMU/ASW NSSG SBU 1084 S. Laurel Rd., London, KY 40744 o enviar un correo electrónico a ourteam@assurancewireless.com. Nosotros le notificaremos por correspondencia a su última dirección conocida que figure en nuestros archivos, a cualquier número de fax o dirección de e-mail que usted nos haya suministrado, llamándolo a su Equipo o a otro número que nos haya dado, por mensaje de voz en su Equipo o a otro número que nos haya dado o por mensaje de texto en su Equipo.

Otros términos importantess

Según lo establecido por la ley federal TÉRMINOS Y CONDICIONES o salvo que el Acuerdo indique específicamente lo contrario, este Acuerdo está regido sólo por las leyes estatales que abarquen el código de área asignado a su Equipo, sin tener en cuenta los conflictos de leyes de ese estado. Si cualquiera de las partes renunciemos o no hacemos cumplir un requisito establecido por este Acuerdo en un caso, no renunciemos a nuestro derecho de hacer cumplir ese requisito con posterioridad. Salvo que el Acuerdo indique específicamente lo contrario, si alguna sección del Acuerdo fuera considerada inválida o no ejecutable, el resto del Acuerdo seguirá teniendo plena vigencia. Este Acuerdo no es para el beneficio de terceras partes, a excepción de nuestras compañías matrices corporativas, filiales, empresas subsidiarias,

agentes y antecesores y sucesores en intereses. Usted no puede asignar el Acuerdo ni ninguno de sus derechos o responsabilidades en él establecidos. Nosotros podemos ceder los derechos del Acuerdo sin aviso previo. De ninguna manera puede revender los Equipos o Servicios a un tercero. No puede exportar ningún Equipo. El Acuerdo y los documentos que incorpora conforman todo el acuerdo entre nosotros y reemplazan acuerdos previos, escritos u orales. Usted no puede confiar en ninguna afirmación o documento contradictorio hecho por los representantes de ventas o servicio. Los derechos, obligaciones y compromisos fijados en el Acuerdo que lógicamente, por su naturaleza, seguirían en vigencia con posterioridad a la finalización de los Servicios (por ejemplo, aquellos relacionados con facturación, pagos, 911, resolución de disputas, prohibición de demandas colectivas, prohibición de juicios por jurado) siguen en vigencia con posterioridad a la finalización de los Servicios.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICOS DE PAGO; AUTORIZACIÓN DE CARGO RECURRENTE

Los términos y condiciones siguientes corresponden a los pagos automáticos Autopago o Auto Top-Up y son complemento (no reemplazan) del Contrato de Servicios de Assurance Wireless®, el cual incluye los Términos y Condiciones Generales del Servicio, que usted recibió y aceptó la primera vez que se convirtió en cliente de Assurance Wireless®. El acceso, por su parte, al servicio de Autopago o Auto Top-Up o su uso continuo, posterior a la recepción y lectura del presente documento, constituyen su consentimiento a los términos que aquí se expresan así como a los términos del Contrato de Servicio. Usted permanecerá obligado en virtud de los términos de la Política de Privacidad de Assurance Wireless®; esta Política explica las condiciones y circunstancias bajo las cuales, en el desarrollo del giro normal de su actividad comercial, Assurance Wireless® puede proporcionar a terceros información sobre su cuenta o en torno a usted. Todos estos términos y la política están disponibles en <http://www.assurancewireless.com/Public/TermsandConditions.aspx>.

Los "Términos y Condiciones Recurrente" aplican a todas las opciones Autopago o Auto Top-Up. Son tres los "Términos y Condiciones Específicos de Pago" que, en cumplimiento con estos Términos y Condiciones Generales, rigen las tres opciones de pago individuales que se ofrecen con Autopago o Auto Top-Up: (i) Saldo Bajo, (ii) Mensual, y (iii) 90 Días. Únicamente uno (1) de los dos Términos y Condiciones Específicos de Pago aplican a su inscripción, con base en la opción de pago que usted seleccionó entre Autopago o Auto Top-Up, cuando se inscribió a una de estas formas de pago.

Términos y Condiciones Recurrente

(Atañen a TODOS los suscriptores de Autopago y Auto Top-Up)

Información general de pago

*Para gozar del servicio de pagos automáticos, debe mantenerse registrada y en archivo con Assurance Wireless® una tarjeta de crédito de mayor reconocimiento, una tarjeta de débito o una cuenta PayPal™ en la modalidad de "Método de Pago Registrado". Únicamente una (1) tarjeta o cuenta PayPal puede registrarse para cualquier número de teléfono Assurance Wireless™. Si por cualquier motivo el pago fue devuelto, usted no podrá usar la tarjeta de crédito o débito o la cuenta de PayPal hasta que su cuenta cumpla con todos los requisitos de pago. En caso de necesitar cambiar o actualizar su información de pago, por favor llame a Atención al Cliente de Assurance Wireless™ (marque *86 desde su teléfono Assurance Wireless™) o ingrese a "Mi Cuenta" (My Account).*

Facturación; Avisos

Se le facturará automáticamente por los pagos recurrentes según la opción que seleccionó, de Autopago o Auto Top-Up, de conformidad con los Términos y Condiciones Específicos de Pago que correspondan, hasta que haya cancelado satisfactoriamente su inscripción al servicio de Autopago o Auto Top-Up con base en la cláusula "Cancelar inscripción", a continuación. Estos cargos recurrentes y todos los otros cargos hechos en su cuenta no son reembolsables. Assurance Wireless® le enviará un aviso por medio de mensaje de texto a su teléfono Assurance Wireless™ o a su correo electrónico si tiene un equipo de banda ancha, informándole si se efectuó el cargo satisfactoriamente a su Método de Pago Registrado y, de ser así, el monto del cargo y la fecha en que se llevó a cabo. Assurance Wireless® no le cobrará por estos mensajes de texto o de correo electrónico. Estos avisos son los únicos avisos de pago que recibirá. Por ley, usted tiene el derecho de ser notificado 10 días antes de que se realice el siguiente cargo, si el monto del pago es diferente al monto del pago anterior o del monto que seleccionó cuando se inscribió a Autopago o a Auto Top-Up; **sin embargo, al inscribirse en el servicio de Autopago o Auto Top-Up, usted acepta que dicha notificación se haga únicamente cuando el cargo difiera por más de \$10.00 del pago anterior.**

Depósito manual de fondos

Usted puede agregar fondos manualmente a través de su Método de Pago Registrado, ya sea en la sección "Paga Ahora" (Pay Now) dentro de "Mi Cuenta", o llamando a Atención al Cliente de Assurance Wireless™ (marque *86 desde su teléfono Assurance Wireless™). También puede agregar fondos en cualquier local autorizado de Assurance Wireless® para este fin.

Cancelar inscripción

Para cancelar su inscripción en el servicio de Autopago o Auto Top-Up, usted debe hacer la cancelación cumpliendo con los requisitos, ya sea llamando a Atención al Cliente de Assurance Wireless™ (marque *86 desde su teléfono Assurance Wireless™) o marcando el cuadro que dice "No quiero usarlo para pagar los cargos de mi plan Mensual o ningún otro cargo mensual" (I don't want to use it to pay for my Monthly Plan or any other monthly charges) para "Autopago Mensual", o el cuadro que dice "No quiero Auto Top-Up" (I don't want Auto Top-Up) para Saldo Bajo o Auto Top-Up de 90 Días, en la sección "Mi Cuenta" (My Account). La cancelación tendrá efecto inmediato. No será reembolsado ni acreditado por ninguna cantidad sin gastar que quedó en el saldo de su cuenta ni por ningún cargo efectuado en su cuenta, ocurridos antes de la cancelación. **Al cancelar esta inscripción usted acepta que no solo cancela la opción de pago que seleccionó, sino también el servicio de Autopago o Auto Top-Up en su totalidad. Cambiarse a otra opción de pago obliga que se inscriba de nuevo al servicio de Autopago o Auto Top-Up.** Sin embargo, la cancelación no afectará el Método de Pago Registrado que se encuentra en archivo.

Preguntas y errores

Si tiene preguntas sobre una transferencia electrónica, o si considera que hay un error en una transferencia que se le avisó por mensaje de texto o correo electrónico, como se refiere en la cláusula anterior "Facturación; Avisos", por favor llámenos lo más pronto posible (marque *86 desde su teléfono Assurance Wireless™) o escribanos a

Attn: VMU / ASW
NSSG SBU
1084 S. Laurel Rd.
London, KY 40744

También nos puede enviar un mensaje de correo electrónico a ourteam@assurancewireless.com. Usted no tiene responsabilidad civil frente a las transferencias electrónicas no autorizadas, o por el incumplimiento de Assurance Wireless® en efectuar o detener en la forma debida determinadas transferencias así estipuladas; sin embargo, debemos recibir su queja sobre el posible problema o error antes de que pasen 60 días después de que le enviamos el aviso por medio de mensaje de texto o correo electrónico en el cual aparece el problema o error. Su queja o pregunta debe incluir la siguiente información:

- (1) Su nombre y número de teléfono;
- (2) una descripción del error o de la transferencia que considera incorrecta, así como por cuál razón cree que es un error o por qué necesita más información, y
- (3) el monto en dólares del posible error.

Si presenta su queja o pregunta vía telefónica, es posible que le solicitemos nos envíe información por escrito pertinente al asunto dentro del plazo de 10 días laborables.

Dentro del plazo de 10 días laborables, a partir de su llamada o de la recepción de la información por escrito pertinente, trataremos de determinar si efectivamente se trató de un error y, de ser ese el caso, lo corregiremos a la brevedad posible. Sin embargo, es posible que necesitemos hasta 45 días para investigar la queja (90 días para cuentas nuevas, puntos de venta o transacciones en el extranjero), de ser así, acreditaremos a su cuenta el monto en cuestión de manera temporal dentro del plazo de 10 días laborables (20 días para cuentas nuevas) con el fin de que goce del dinero o tiempo aire mientras realizamos la investigación. Si no recibimos dentro del plazo de 10 días laborables la queja o pregunta que le solicitamos por escrito, es posible que no acreditemos el monto a su cuenta.

Le daremos a conocer los resultados de nuestra investigación dentro de los tres días posteriores a su conclusión. Si concluimos que no fue un error, le notificaremos por escrito con una explicación. Si concluimos que fue un error, acreditaremos el tiempo aire o monto correspondiente en su cuenta a la mayor brevedad posible. Usted puede pedirnos las copias de los documentos que utilizamos en nuestra investigación.

Términos y Condiciones Específicos de Pago; Autorización de Cargo Recurrente

Frecuencia de facturación y monto; Incumplimiento de pago e interrupción de la cuenta

Si usted seleccionó la **opción de pago Autopago Mensual** cuando se inscribió en Autopago, los Términos y Condiciones Específicos de Pago y la Autorización de Cargo Recurrente atañen a su cuenta:

Se le facturará automáticamente por concepto de su cargo mensual recurrente y las adiciones que apliquen, más los impuestos correspondientes, hasta que haya cancelado satisfactoriamente su inscripción al servicio de Autopago o hasta la interrupción del servicio. Si ya estuviera pagando el servicio de Assurance Wireless® en forma automática y sin interrupciones mensualmente en cumplimiento de otra opción de Autopago o Auto Top-Up en el momento en que seleccionó esta opción de pago, continuará recibiendo su factura en forma automática en el día estipulado de pago. De lo contrario, su primer cargo se efectuará en la fecha en que seleccionó esta opción de pago y los cargos siguientes ocurrirán mensualmente de forma automática el mismo día del siguiente mes (considerando que el primer pago fue satisfactorio). Si no podemos efectuar el cargo en su Método de Pago Registrado para pagar Autopago

Mensual, el servicio será interrumpido. Necesitará agregar fondos de forma manual a su cuenta para reanudar el servicio; después de la reanudación del servicio, el nuevo día estipulado de pago mensual se basará en la fecha en que el servicio fue reanudado.

Si usted seleccionó la **opción de pago Auto Top-Up de Saldo Bajo** cuando se inscribió en Auto Top-Up, los Términos y Condiciones Específicos de Pago y la Autorización de Cargo Recurrente atañen a su cuenta:

Se le facturará automáticamente por el monto fijo que seleccionó cuando se inscribió, más los impuestos correspondientes, cada vez que su saldo de cuenta baje a \$5.00 o menos, hasta que haya cancelado satisfactoriamente su inscripción al servicio Auto Top-Up o hasta la interrupción del servicio. Usted acepta que esta forma de facturación puede resultar en múltiples cargos en su cuenta por año. Si no podemos efectuar el cargo en su método de pago registrado para pagar Auto Top-Up, en el momento en que su saldo sea \$0.00 (cero), el servicio será interrumpido. **Paquete de Minutos Auto Roll Forward:** Si se suscribe ahora o realiza compras a futuro de Paquetes de Minutos y selecciona la opción Auto Roll Forward para transferir los minutos que no utilizó a ciclos siguientes, se le facturará automáticamente por el cargo recurrente del Paquete de Minutos, más los impuestos correspondientes, un mes calendario después de la fecha en que hizo la última compra de un Paquete de Minutos, hasta que cancele satisfactoriamente su participación en la opción Auto Roll Forward o cancele su inscripción al servicio de recarga automática Auto Top-Up.

Si usted seleccionó la **opción de pago Auto Top-Up de 90 Días** cuando se inscribió en Auto Top-Up, los Términos y Condiciones Específicos de Pago y la Autorización de Cargo Recurrente atañen a su cuenta:

Se le facturará automáticamente por el monto fijo que seleccionó cuando se inscribió, más los impuestos correspondientes, el día número 90 después del día de su última recarga o en la fecha de vencimiento del saldo, lo primero que suceda, hasta que haya cancelado satisfactoriamente su inscripción al servicio de Autopago o Auto Top-Up o hasta la interrupción del servicio. Usted acepta que esta forma de facturación puede resultar en múltiples cargos en su cuenta por año. Si no podemos efectuar el cargo en su método de pago registrado para pagar Auto Top-Up, el servicio será interrumpido. **Paquete de Minutos Auto Roll Forward:** Si se suscribe ahora o realiza compras a futuro de Paquetes de Minutos y selecciona la opción Auto Roll Forward para transferir los minutos que no utilizó a ciclos siguientes, se le facturará automáticamente por el cargo recurrente del Paquete de Minutos, más los impuestos correspondientes, un mes calendario después de la fecha en que hizo la última compra de un Paquete de Minutos, hasta que cancele satisfactoriamente su participación en la opción Auto Roll Forward o cancele su inscripción al servicio de recarga automática Auto Top-Up.