

*Welcome to
AT&T ProTech
Support*

Terms of Service

Effective October 22, 2019

AT&T PROTECH SUPPORT TERMS OF SERVICE

"AT&T" or "we," "us" or "our" refers to AT&T Mobility LLC, acting on behalf of its FCC-licensed affiliates doing business as AT&T. "You" or "your" refers to the person or entity that is the customer of record for AT&T wireless service, and purchases or uses the AT&T ProTech support Service (as defined below). This ProTech support Terms of Service is an agreement between AT&T and you ("Agreement").

PLEASE READ THIS AGREEMENT CAREFULLY TO ENSURE THAT YOU UNDERSTAND EACH PROVISION, THIS AGREEMENT REQUIRES THE USE OF ARBITRATION ON AN INDIVIDUAL BASIS TO RESOLVE DISPUTES, RATHER THAN JURY TRIALS OR CLASS ACTIONS, AND ALSO LIMITS THE REMEDIES AVAILABLE TO YOU IN THE EVENT OF A DISPUTE.

I. DESCRIPTION OF SERVICES.

AT&T ProTech support. ProTech support is a monthly subscription service available to wireless subscribers of AT&T for the provision of personalized concierge support services to assist with most "how-to" and functionality questions relating to mobile devices and mobile applications ("ProTech support," or "Service"). Service is available to those AT&T customers who have Eligible Devices (as defined below) and an active AT&T wireless post-paid account.

More specifically, ProTech support includes assistance in the following categories:

- a. **Basic Functionalities:** such as mobile device interoperability; transferring contacts; downloading and/or syncing files and music; storing, retrieving and managing files; sending and receiving pictures; and other.
- b. **Email/Internet Connectivity:** such as setting up GPRS/3G/4G data connection, email and messenger on mobile devices; blocking spam/junk emails; browsing and Internet/Wi-Fi connectivity; and other.
- c. **Device Onboarding:** such as offering mobile device and AT&T streaming setup and optimization via appointment scheduling or a digitally led experience.
- d. **Entertainment/Personalization:** such as social media website support; installing and removing apps, including social media application; activating and using GPS and Navigation; and AT&T entertainment and streaming support (e.g., setup, apps, preferences and settings); and other.
- e. **Streaming Advisor:** such as presenting recommendations via ProTech for setting up and optimizing a customer's AT&T streaming experience.
- f. **Performance Promise:** such as initial triage and assessment of your device designed to optimize device speed, device signal strength and battery performance.
- g. **Technical Support:** such as difficulties with display issues; software issues; SIM card issues; email setting errors; and other. For more information on types of Services, go to att.com/protectioncenter.
- h. **Same-Day Delivery and Setup Service:** For select Supported Devices, in select locations, AT&T Protect Advantage for 1 and AT&T Protect Advantage for 4 customers may be eligible for same-day delivery services for replacements provided under their insurance program and device setup by a ProTech (hereinafter, "Setup Services"). Setup Services provided with same-day delivery for replacements under the AT&T Protect Advantage for 1 and AT&T Protect Advantage for 4 programs may include activation, data migration services and/or initial device configuration and connectivity.

ProTech support may be provided by means determined by AT&T at its sole discretion and could include (but is not limited to) call, interactive voice response, click-to-call, , messaging, web, digital, in-store or in person. Additionally, ProTech support may rely on diagnostic data collected from your Device, provided that you have Device Diagnostic Settings turned "On" within the ProTech App. For details on how Services are provided, available tools, hours of operation and other information, go to att.com/protectioncenter.

ProTech support is provided to and available on the wireless phone number enrolled in ProTech support and its associated Eligible Device(s). You must provide the enrolled wireless phone number, including area code, when seeking assistance.

AT&T will use commercially reasonable efforts to provide Services. This means that if AT&T cannot resolve your problem after several attempts, AT&T reserves the right, in its sole discretion, to end further efforts to resolve the problem. In addition, AT&T has limited proprietary information from vendors, manufacturers, and developers relating to the devices and/or applications and may not have the ability to obtain the proprietary information that may be necessary to resolve a specific technical problem. Technical problems that may arise may be the result of software or hardware errors not yet resolved by the hardware or software manufacturer, in which case AT&T may not be able to resolve the problem. Customers are encouraged to follow a practice of regularly backing up information. AT&T shall have no obligation to determine if all adequate back up steps were taken by you. However, if AT&T elects to determine if adequate back up steps were taken, AT&T may, but is not required to, decline to proceed with problem resolution in its sole discretion.

A broadband Internet connection is recommended, but not required for us to provide Service. You may be required to have a functional/working computer with newer operating systems, cables and software in order for us to assist you with the resolution of certain problems. We may also recommend a certain course of action for you to follow that is necessary to receive the Service. If you do not have a functional PC, cables or software when required, or are unable to follow AT&T recommendations, AT&T will have no obligation to provide the Service.

Performance Promise. Includes access to certain services, provided to you directly by Asurion Protection Services, LLC. that you become eligible for on the date of your initial enrollment in ProTech support and continues so long as you maintain your enrollment in program.

Your Performance Promise services include a series of checkpoints provided by ProTech that will help you optimize and maintain your device's performance over time. These checkpoints may include an initial triage and assessment of your device, followed by a series of simple steps intended to optimize device speed, device signal strength and battery performance. You may also receive proactive alerts that will guide you through a personalized plan for recommended maintenance based on device age and performance. You can access Performance Promise at any time during your enrollment as needed based on device performance.

II. ELIGIBLE DEVICES

An eligible device is required for the provision of ProTech support ("Eligible Device"). For a list of Eligible Devices, go to att.com/protectioncenter.

III. Same Day Delivery Service¹

If You are enrolled in the AT&T Protect Advantage for 1 or AT&T Protect Advantage for 4 programs, and located in a market where same-day delivery is available, You may be eligible to receive Your replacement device on the same-day you file your insurance claim and it is approved for a replacement. Only claims approved by 4:00 p.m., local time, and that meet the eligibility requirements, may receive a replacement device from a ProTech by 9 p.m., local time, on the same-day their claim was filed and approved. Your device's eligibility for this service is determined at the time an insurance claim is made and approved. Limitations and exclusions may apply. Setup Services will not include dismantling or installation of equipment unrelated to the replacement Device. In order to be eligible for Setup Services, someone at least 18 years of age must be present at all times while ProTech is on site and performing the requested Setup Services. The ProTech will contact you prior to delivering Your replacement device and Setup Services to verify the delivery window. If You do not confirm Your availability for Your scheduled delivery and Set-up Services, ProTech reserves the right to cancel your delivery and Setup Services. If eligible for Setup Services, you may be required to sign a consent form to perform the requested services prior to any services being performed. You agree to provide a safe, non-threatening environment for ProTech to perform the Setup Services. The ProTech has the right to terminate Setup Services if they feel that You are not complying with any requirements contained in this TOS or any consent provided prior to the initiation of the Setup Services. Set-up Services will continue until completion only if completion can occur within a reasonable amount of time, reasonableness will be at the discretion of the ProTech. In the event the Setup Services are stopped prior to Your device setup being complete, you may continue the Setup Services by calling a ProTech or clicking on the ProTech App.

IV. REMOTE ACCESS TOOLS; SOFTWARE

You may be asked if you desire to use a remote access tool for the provision of Services.

To receive Services by using a remote access tool, you may be required to download and run a certain software application (on your Eligible Device and/or computer) that will allow remote access to your Eligible Device and its content to aid in the diagnosis and provisioning of the ProTech support (the "Remote Access Software"). In addition, you may be required to download and run other software applications necessary for the provision of ProTech support ("Other Software", and collectively with the Remote Access Software, the "Software"). You are prohibited from, and expressly agree not to, copy or modify Software or other materials provided with the Service. The Software may be provided by a third party and you will be required to accept the End User License Agreement ("EULA") provided by that third party prior to downloading the Software. You agree to comply with the EULA and any other terms and conditions that may be provided by the third party with Software and, in the event of a conflict, such Software-specific terms and conditions will take precedence over this Agreement as to such specific Software. In addition, if you work with a third party on any password or other access-control-oriented problems in connection with the use of the Remote Access Software or otherwise, we strongly recommend that you take steps to protect your password such as resetting such password(s) immediately following the completion of the Service.

V. CHARGES.

We will bill you a monthly recurring subscription fee for the ProTech support per each enrolled wireless phone number. Charges will automatically be billed to your active AT&T wireless account and will be part of your AT&T Mobility bill. You are responsible for

¹ Same-day delivery is available in select locations and for select devices. Check www.phoneclaim.com/att to determine if Your device is eligible and to determine markets where same-day delivery is available.

paying all charges for or resulting from Services provided under this Agreement, including monthly recurring subscription fees and applicable taxes, surcharges and governmental fees, if any, whether assessed directly upon you or upon AT&T.

You will remain liable to pay any and all charges and fees for ProTech support even if AT&T does not resolve your problem for reasons described in Section 1 – Description of Service of this Agreement.

Payment for all charges is made in advance. In the event this Agreement and the provision of the ProTech support is terminated, the charges relating to the Service will be prorated for the time period after such termination. You will receive a credit on your enrolled wireless phone number for the prorated amount within 1 to 2 billing cycles after termination of the Service.

VI. CHANGES TO CHARGES AND TERMS

We may change any term, condition, fee, expense, or charge regarding the Service or add new fees at any time. We may modify our billing practices. We may provide you with notice of such changes (other than changes to governmental fees, proportional charges for governmental mandates, or administrative charges, if any) by e-mail or such other means as AT&T determines to be most practicable. If we change the subscription fee or institute new fees or charges, or materially change the scope of the Service, we will notify you of such changes in advance. You are liable for all fees and charges in accordance with billing terms in effect at the time the fees or charges become payable.

VII. TERMINATION

You may cancel the provision of the ProTech support or terminate this Agreement at any time by notifying AT&T. AT&T may, at its sole discretion, interrupt, suspend or cancel your Service and terminate this Agreement without advance notice for any reason, including, but not limited to the following: if we believe that (i) you violate this Agreement or your Wireless Customer Agreement; (ii) you behave in an abusive, derogatory or similarly unreasonable manner with any of our representatives; (iii) you fail to make all required payments when due; (iv) we have reasonable cause to believe that your Eligible Device is being used for an unlawful purpose or in a way that may adversely affect our network or the Service; or (v) you attempt to resell the Service. Any provision of this Agreement which by its context is intended to apply after termination of the Agreement will survive termination.

VIII. CUSTOMER REPRESENTATIONS AND WARRANTIES.

You represent and warrant you are a legal license holder of the software you use and you own any hardware or network devices you request AT&T to assist you with in association with the Services. AT&T will not assist you if you are not the legal license holder of software and owner of the device.

IX. PRIVACY.

The ProTech support is subject to the AT&T Privacy Policy located at <http://www.att.com/privacy>, as amended from time to time, which policy is incorporated herein by reference. As set forth in the AT&T Privacy Policy, we may share your personal information with third parties that perform Services for us or on our behalf, but we do not allow those third parties to use it for any purpose other than to perform the Services.

X. COMMUNICATIONS.

You agree to receive electronic communications from Us related to Your use of ProTech services and/or the Applications (“Core Communications”), and You cannot opt out of receiving those Core Communications. You also agree to receive electronic communications from Us related to ProTech services, Your Device and the features available thereon, as well as Your use of that device (“Non-Core Communications”), and You can opt out of receiving those Non-Core Communications by following the “unsubscribe” instructions included in them. You agree that You are solely responsible for any charges or fees associated with Core and Non-Core Communications.

XI. DISCLAIMER OF WARRANTIES.

YOUR PURCHASE AND USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE AND ANY ASSOCIATED SOFTWARE IS AT YOUR OWN RISK. EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THIS AGREEMENT, AT&T MAKES NO WARRANTY THAT (i) THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL MEET YOUR REQUIREMENTS, (ii) THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL BE UNINTERRUPTED, TIMELY, SECURE, OR ERROR-FREE (iii) THE RESULTS THAT MAY BE OBTAINED FROM THE USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL BE ACCURATE OR RELIABLE, (iv) THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES, INFORMATION, SOFTWARE, OR OTHER MATERIAL PURCHASED OR OBTAINED BY YOU THROUGH THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL MEET YOUR EXPECTATIONS, AND ANY ERRORS IN THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL BE CORRECTED. AT&T DOES NOT WARRANT THAT THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL BE ERROR FREE OR THAT THE SOFTWARE IS FREE OF HARMFUL CODE. IF YOUR USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR SOFTWARE RESULTS IN THE NEED FOR SERVICING OR REPLACING EQUIPMENT OR DATA, AT&T IS NOT RESPONSIBLE FOR THOSE COSTS. NO ADVICE OR INFORMATION, WHETHER ORAL OR WRITTEN, OBTAINED BY YOU FROM AT&T OR THROUGH OR FROM THE PROTECH SUPPORT SERVICE AND ANY SOFTWARE WILL CREATE ANY WARRANTY NOT EXPRESSLY STATED IN THIS AGREEMENT.

EXCEPT AS MAY BE OTHERWISE SPECIFICALLY PROVIDED IN THIS AGREEMENT, THE PROTECH SUPPORT SERVICES, ANY SOFTWARE, AND ANY PARTS THEREOF ARE PROVIDED "AS IS" AND "AS AVAILABLE," AND ALL WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, ARE DISCLAIMED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, QUIET ENJOYMENT, NON-INFRINGEMENT AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

XII. LIMITATION OF LIABILITY.

IT IS YOUR RESPONSIBILITY TO BACK UP ALL APPLICATIONS AND DATA ON YOUR ELIGIBLE DEVICE MEMORY OR HARD DRIVE(S) PRIOR TO EVERY SERVICE REQUEST. AT&T AND/OR ITS THIRD-PARTY AGENT SHALL NOT BE RESPONSIBLE AT ANY TIME FOR ANY LOSS, ALTERATION, OR CORRUPTION OF ANY APPLICATION, DATA OR FILES, OR ANY DAMAGE TO YOUR ELIGIBLE DEVICE OR COMPUTER.

YOU EXPRESSLY UNDERSTAND AND AGREE THAT AT&T AND ITS DIRECTORS, OFFICERS, EMPLOYEES AND AGENTS, WHICH INCLUDES ITS THIRD-PARTY SERVICE PROVIDERS, AS WELL AS ANY AT&T PARENT, AFFILIATE OR SUBSIDIARY COMPANY, SHALL NOT BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, EXEMPLARY OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING DAMAGES FOR LOSS OF BUSINESS, LOSS OF PROFITS, LOSS OF DATA, LOSS OF USE, GOODWILL OR OTHER TANGIBLE INTANGIBLE LOSSES (EVEN IF AT&T HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES) ARISING OUT OF (A) THE USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICES OR ANY SOFTWARE USED IN CONNECTION WITH THE PROVISION OF THE SERVICE, (B) ANY DECISION MADE OR ACTION TAKEN BY YOU IN RELIANCE UPON THE INFORMATION OR ADVICE PROVIDED IN CONNECTION WITH THE PROTECH SUPPORT SERVICES, AND/OR (C) THE INABILITY TO USE PROTECH SUPPORT SERVICES OR ANY SOFTWARE, IN EACH CASE, WHETHER BASED IN CONTRACT OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), PRODUCT LIABILITY OR OTHERWISE (BUT EXCLUDING CLAIMS ARISING OUT OF PERSONAL INJURY OR DEATH) EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

ADDITIONAL HARDWARE, SOFTWARE, INTERNET ACCESS FROM YOUR ELIGIBLE DEVICE OR COMPUTER AND/OR SPECIAL NETWORK CONNECTION MAY BE REQUIRED, AND YOU ARE SOLELY RESPONSIBLE FOR ARRANGING OR OBTAINING ALL SUCH REQUIREMENTS. SOME SOLUTIONS MAY REQUIRE THIRD PARTY PRODUCTS AND/OR SERVICES, WHICH ARE SUBJECT TO ANY APPLICABLE THIRD PARTY TERMS AND CONDITIONS, AND MAY REQUIRE SEPARATE PURCHASE FROM AND/OR AGREEMENT WITH THE THIRD PARTY PROVIDER. AT&T IS NOT RESPONSIBLE FOR ANY CONSEQUENTIAL DAMAGES CAUSED IN ANY WAY BY THE PRECEDING HARDWARE, SOFTWARE OR OTHER ITEMS/REQUIREMENTS FOR WHICH YOU ARE RESPONSIBLE.

AT&T'S TOTAL LIABILITY ARISING OUT OF THE PROTECH SUPPORT SERVICES, OR FROM AT&T'S NEGLIGENCE OR OTHER ACTS OR OMISSIONS, IF ANY, SHALL BE, AT AT&T'S SOLE DISCRETION AND OPTION, TO RE-PERFORM THE PROTECH SUPPORT SERVICES OR (b) REFUND ONE MONTH SUBSCRIPTION FEE GIVING RISE TO A CLAIM, IF ANY. THE REMEDIES SET FORTH HEREIN ARE EXCLUSIVE AND YOU AGREE THAT UNDER NO CIRCUMSTANCE WILL AT&T BE LIABLE TO YOU FOR ANY MORE THAN ONE MONTH'S SUBSCRIPTION FEE.

SOME JURISDICTIONS DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OF CERTAIN WARRANTIES OR THE LIMITATION OR EXCLUSION OF LIABILITY FOR INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES. ACCORDINGLY, SOME OF THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU. THE PROVISIONS OF THIS PARAGRAPH WILL SURVIVE ANY TERMINATION OF THIS AGREEMENT.

XIII. INDEMNIFICATION.

You agree to indemnify, hold harmless and release AT&T, its parent, affiliate and subsidiary companies and their directors, officers, employees and agents, which includes their third-party service providers, from and against any and all liabilities, claims, damages, costs and expenses, including reasonable attorneys' fees, arising in any way from or relating to, directly or indirectly, your purchase or use of the ProTech support. This obligation shall survive termination of this Agreement (including termination of the ProTech support).

XIV. GOVERNING LAW.

The law of the state of your billing address shall govern this Agreement except to the extent that such law is preempted by or inconsistent with applicable federal law. In the event of a dispute between us, the law of the state of your billing address at the time the dispute is commenced, whether in litigation or arbitration, shall govern except to the extent that such law is preempted by or inconsistent with applicable federal law.

XV. DISPUTE RESOLUTION BY BINDING ARBITRATION:

PLEASE READ THIS CAREFULLY. IT AFFECTS YOUR RIGHTS.

Summary:

Most customer concerns can be resolved quickly and to the customer's satisfaction by calling the AT&T ProTech support customer service department at 888-562-8662. **In the unlikely event that AT&T's customer service department is unable to resolve a complaint you may have to your satisfaction (or if AT&T has not been able to resolve a dispute it has with you after attempting to do so informally), we each agree to resolve those disputes through binding arbitration or small claims court instead of in courts of general jurisdiction.** Arbitration is more informal than a lawsuit in court. Arbitration uses a neutral

arbitrator instead of a judge or jury, allows for more limited discovery than in court, and is subject to very limited review by courts. Arbitrators can award the same damages and relief that a court can award. **Any arbitration under this Agreement will take place on an individual basis; class arbitrations and class actions are not permitted.** For any non-frivolous claim that does not exceed \$75,000, AT&T will pay all costs of the arbitration. Moreover, in arbitration you are entitled to recover attorneys' fees from AT&T to at least the same extent as you would be in court.

In addition, under certain circumstances (as explained below), AT&T will pay you more than the amount of the arbitrator's award and will pay your attorney (if any) twice his or her reasonable attorneys' fees if the arbitrator awards you an amount that is greater than what AT&T has offered you to settle the dispute.

ARBITRATION AGREEMENT

1. AT&T and you agree to arbitrate **all disputes and claims** between us. This agreement to arbitrate is intended to be broadly interpreted. It includes, but is not limited to:
 - claims arising out of or relating to any aspect of the relationship between us, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or any other legal theory;
 - claims that arose before this or any prior Agreement (including, but not limited to, claims relating to advertising);
 - claims that are currently the subject of purported class action litigation in which you are not a member of a certified class; and
 - claims that may arise after the termination of this Agreement.

References to "AT&T," "you," and "us" include our respective subsidiaries, affiliates, agents, employees, predecessors in interest, successors, and assigns, as well as all authorized or unauthorized users or beneficiaries of services or Devices under this or prior Agreements between us. Notwithstanding the foregoing, either party may bring an individual action in small claims court. This arbitration agreement does not preclude you from bringing issues to the attention of federal, state, or local agencies, including, or example, the Federal Communications Commission. Such agencies can, if the law allows, seek relief against us on your behalf. **You agree that, by entering into this Agreement, you and AT&T are each waiving the right to a trial by jury or to participate in a class action.** This Agreement evidences a transaction in interstate commerce, and thus the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this provision. This arbitration provision shall survive termination of this Agreement.

2. A party who intends to seek arbitration must first send to the other, by certified mail, a written Notice of Dispute ("Notice"). The Notice to AT&T should be addressed to: Office for Dispute Resolution, AT&T, 1025 Lenox Park Blvd., Atlanta, GA 30319 ("Notice Address"). The Notice must (a) describe the nature and basis of the claim or dispute; and (b) set forth the specific relief sought ("Demand"). If AT&T and you do not reach an agreement to resolve the claim within 30 days after the Notice is received, you or AT&T may commence an arbitration proceeding. During the arbitration, the amount of any settlement offer made by AT&T or you shall not be disclosed to the arbitrator until after the arbitrator determines the amount, if any, to which you or AT&T is entitled. You may download or copy a form Notice and a form to initiate arbitration at www.att.com/arbitration-forms.
3. After AT&T receives notice at the Notice Address that you have commenced arbitration, it will promptly reimburse you for your payment of the filing fee, unless your claim is for greater than \$75,000. (The filing fee currently is \$200 for claims under \$10,000 but is subject to change by the arbitration provider. If you are unable to pay this fee, AT&T will pay it directly upon receiving a written request at the Notice Address.) The arbitration will be governed by the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (collectively, "AAA Rules") of the American Arbitration Association ("AAA"), as modified by this Agreement, and will be administered by the AAA. The AAA Rules are available online at adr.org, by calling the AAA at 1-800-778-7879, or by writing to the Notice Address. (You may obtain information that is designed for non-lawyers about the arbitration process at www.att.com/arbitration-information.) The arbitrator is bound by the terms of this Agreement. All issues are for the arbitrator to decide, except that issues relating to the scope and enforceability of the arbitration provision are for the court to decide. Unless AT&T and you agree otherwise, any arbitration hearings will take place in the county (or parish) of your billing address. If your claim is for \$10,000 or less, we agree that you may choose whether the arbitration will be conducted solely on the basis of documents submitted to the arbitrator, through a telephonic hearing, or by an in-person hearing as established by the AAA Rules. If your claim exceeds \$10,000, the right to a hearing will be determined by the AAA Rules. Regardless of the manner in which the arbitration is conducted, the arbitrator shall issue a reasoned written decision sufficient to explain the essential findings and conclusions on which the award is based. Except as otherwise provided for herein, AT&T will pay all AAA filing, administration, and arbitrator fees for any arbitration initiated in accordance with the notice requirements above. If, however, the arbitrator finds that either the substance of your claim or the relief sought in the Demand is frivolous or brought for an improper purpose (as measured by the standards set forth in Federal Rule of Civil Procedure 11(b)), then the payment of all such fees will be governed by the AAA Rules. In such case, you agree to reimburse AT&T for all monies previously disbursed by it that are otherwise your obligation to pay under the AAA Rules. In addition, if you initiate an arbitration in which you seek more than \$75,000 in damages, the payment of these fees will be governed by the AAA rules.

4. If, after finding in your favor in any respect on the merits of your claim, the arbitrator issues you an award that is greater than the value of AT&T's last written settlement offer made before an arbitrator was selected, then AT&T will:
 - pay you the amount of the award or \$10,000 ("the alternative payment"), whichever is greater; and
 - pay your attorney, if any, twice the amount of attorneys' fees, and reimburse any expenses (including expert witness fees and costs) that your attorney reasonably accrues for investigating, preparing, and pursuing your claim in arbitration ("the attorney premium").

If AT&T did not make a written offer to settle the dispute before an arbitrator was selected, you and your attorney will be entitled to receive the alternative payment and the attorney premium, respectively, if the arbitrator awards you any relief on the merits. The arbitrator may make rulings and resolve disputes as to the payment and reimbursement of fees, expenses, and the alternative payment and the attorney premium at any time during the proceeding and upon request from either party made within 14 days of the arbitrator's ruling on the merits.

5. The right to attorneys' fees and expenses discussed in paragraph (4) supplements any right to attorneys' fees and expenses you may have under applicable law. Thus, if you would be entitled to a larger amount under the applicable law, this provision does not preclude the arbitrator from awarding you that amount. However, you may not recover duplicative awards of attorneys' fees or costs. Although under some laws AT&T may have a right to an award of attorneys' fees and expenses if it prevails in arbitration, AT&T agrees that it will not seek such an award.
6. The arbitrator may award declaratory or injunctive relief only in favor of the individual party seeking relief and only to the extent necessary to provide relief warranted by that party's individual claim. **YOU AND AT&T AGREE THAT EACH MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN YOUR OR ITS INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A PLAINTIFF OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS OR REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Further, unless both you and AT&T agree otherwise, the arbitrator may not consolidate more than one person's claims, and may not otherwise preside over any form of a representative or class proceeding. If this specific provision is found to be unenforceable, then the entirety of this arbitration provision shall be null and void.

XVI. IMPORT/EXPORT CONTROL.

You acknowledge that Services and any Software (including, but not limited to, technical assistance) provided under this Agreement may be subject to import or export laws, conventions or regulations, and any use or transfer of the Software or technical information must be in compliance with all such laws, conventions and regulations. You will not use, distribute, transfer or transmit any Software or technical information except in compliance with such laws, conventions and regulations. None of the Software or underlying information or technology may be downloaded or otherwise exported or re-exported (a) into (or to a national or resident of) any country to which the United States has embargoed goods; or (b) to anyone on the U.S. Treasury Department's list of Specially Designated Nationals or the U.S. Commerce Department's Table of Deny Orders. By downloading or using any Software, you are agreeing to the foregoing and representing and warranting that you are not located in, under the control of, or a national or resident of any such country or on any such list. If requested, you agree to sign written assurances and other documents as may be required to comply with such laws, conventions and regulations.

XVII. GENERAL INFORMATION.

This Agreement, and any other policies or guidelines referenced herein, constitute the entire agreement between AT&T and you in connection with the ProTech support. This Agreement governs your use of the ProTech support, superseding any prior agreements between you and AT&T with respect to the subject matter of this Agreement. If any provision of this Agreement is found by a court of competent jurisdiction to be invalid, you and AT&T nevertheless agree that the court should endeavor to give effect to the parties' intentions as reflected in the impacted provision, and the other provisions of this Agreement will remain in full force and effect. You agree that regardless of any statute or law to the contrary, any claim or cause of action arising out of or related to use of the ProTech support or this Agreement must be filed within one (1) year after such claim or cause of action arose or be forever barred. The failure of AT&T to exercise or enforce any right or provision of this Agreement will not constitute a waiver of such right or provision.

XVIII. RESERVATION OF RIGHTS AND TRADEMARK INFORMATION.

You understand and agree you receive no title or right of ownership in the ProTech support or to any Software or other materials provided to you in connection with the Services. All title, including but not limited to copyrights and patent rights, in and to the ProTech support, Software or other materials related to the Services are owned by AT&T or its affiliates, licensors or suppliers. All rights not expressly granted are reserved by AT&T and its affiliates, licensors and suppliers. Subsidiaries and affiliates of AT&T Inc. provide products and services under the AT&T brand. AT&T, the AT&T logo and all other AT&T marks contained herein are trademarks of AT&T Intellectual Property and/or AT&T affiliated companies. All other trademarks are the property of their respective owners. © 2019 AT&T Intellectual Property. All rights reserved.

*Bienvenido
a Soporte técnico
AT&T ProTech*

Términos del Servicio

Fecha de entrada en vigencia
22 de octubre de 2019

TÉRMINOS DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO AT&T PROTECH

“AT&T” o “nosotros,” “a nosotros” o “nuestro” se refieren a AT&T Mobility LLC, que actúa en nombre de sus filiales autorizadas de FCC que comercializan como AT&T. “Usted” o “su” se refieren a la persona o entidad cliente de registro para el servicio inalámbrico de AT&T, y adquiere o usa el servicio de Soporte Técnico AT&T ProTech (según se define más abajo). Los presentes términos de servicio del soporte ProTech constituyen el acuerdo entre AT&T y usted (el “Acuerdo”).

LEA EL PRESENTE ACUERDO CON ATENCIÓN, PARA ASEGURARSE DE COMPRENDER CADA CLÁUSULA. EL PRESENTE ACUERDO REQUIERE ARBITRAJE DE FORMA INDIVIDUAL PARA RESOLVER DISPUTAS EN LUGAR DE UN JUICIO POR JURADO O ACCIONES COLECTIVAS, Y ADEMÁS LIMITA LOS RECURSOS DISPONIBLES PARA USTED EN CASO DE UNA DISPUTA.

I. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Soporte Técnico AT&T ProTech. El soporte de ProTech es un servicio de suscripción mensual disponible para suscriptores inalámbricos de AT&T para la provisión de servicios de soporte de conserjería personalizados para responder a la mayoría de las preguntas sobre “cómo hacer” y sobre las funcionalidades relacionadas con las aplicaciones de los dispositivos móviles (“soporte de ProTech” o el “Servicio”). El servicio está disponible para los clientes de AT&T que tengan dispositivos compatibles (según se definen más abajo) y una cuenta activa inalámbrica pospaga de AT&T.

Más específicamente, ProTech support incluye asistencia en las siguientes categorías:

- a. **Funcionalidades básicas:** tales como interoperabilidad de dispositivos móviles; transferencia de contactos; descarga o sincronización de archivos y música; almacenamiento, recuperación y administración de archivos; envío y recepción de imágenes; entre otras.
- b. **Conectividad a Internet o correo electrónico:** por ejemplo, configurar conexión de datos GPRS, 3G y 4G, correo electrónico y mensajería en los dispositivos móviles; bloqueo de spam y correo basura; navegación e Internet y conectividad Wi-Fi; entre otras.
- c. **Incorporación de dispositivos:** como ofrecer y configuración y optimización de transmisión de AT&T y de dispositivos móviles mediante la programación de citas o una experiencia direccionada vía digital.
- d. **Entretenimiento y personalización:** como el soporte mediante el sitio web de redes sociales; instalación y eliminación de aplicaciones, incluida la aplicación de redes sociales; activación y uso de GPS y navegación; y soporte de transmisión y entretenimiento de AT&T (por ejemplo, configuración, aplicaciones, preferencias y configuraciones); y otros.
- e. **Asesor de transmisión:** como presentar recomendaciones a través de ProTech para configurar y optimizar la experiencia de transmisión de AT&T de un cliente.
- f. **Promesa de rendimiento:** como la evaluación inicial y diagnóstico de su dispositivo diseñado para optimizar la velocidad, la intensidad de la señal y el rendimiento de la batería del dispositivo.
- g. **Soporte técnico:** como dificultades con problemas con la pantalla, problemas de software, problemas con la tarjeta SIM, errores de configuración de correo electrónico y otros. Para obtener más información sobre los tipos de servicios, visite att.com/protectioncenter.
- h. **Servicio de entrega y configuración el mismo día:** para dispositivos compatibles seleccionados, en ubicaciones específicas, los clientes de AT&T Protect Advantage para 1 y AT&T Protect Advantage para 4 pueden ser elegibles para servicios de entrega el mismo día para los reemplazos provistos en virtud de su programa de seguro y configuración de dispositivo por parte de un miembro del equipo de ProTech (en adelante, “Servicios de configuración”). Los Servicios de configuración provistos con entrega en el mismo día para reemplazos en virtud de los programas AT&T Protect Advantage para 1 y AT&T Protect Advantage para 4 pueden incluir activación, servicios de migración de datos o configuración inicial y conectividad del dispositivo.

El soporte de ProTech se puede brindar por medios determinados por AT&T a su exclusivo criterio y podría incluir (pero no se limita a) llamada, respuesta de voz interactiva, hacer clic para llamar, mensajería, por internet, digital, en la tienda o en persona. Además, el soporte de ProTech puede depender de los datos de diagnóstico recopilados de su dispositivo, siempre que tenga la Configuración de diagnóstico del dispositivo activada en la aplicación ProTech. Para obtener más detalles sobre cómo se proporcionan los servicios, las herramientas disponibles, los horarios de atención y demás información, visite att.com/protectioncenter.

El soporte de ProTech está vinculado con el número de teléfono inalámbrico registrado para este servicio y su dispositivo compatible asociado y está disponible en este número. Debe proporcionar el número de teléfono inalámbrico registrado, incluido el código de área, cuando solicite ayuda.

AT&T realizará los esfuerzos razonables comercialmente para proporcionarle los servicios. Esto significa que si AT&T no puede resolver su problema después de varios intentos, AT&T se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de poner fin a los esfuerzos para resolver el problema. Además, AT&T posee información de propiedad exclusiva limitada de los vendedores, los fabricantes

y los desarrolladores relacionada con los dispositivos o las aplicaciones, y es posible que no pueda obtener la información de propiedad exclusiva que sea necesaria para resolver un problema técnico específico. Los problemas técnicos que surjan pueden ser el resultado de errores de software o hardware no resueltos aún por el fabricante del software o el hardware, en cuyo caso, es posible que AT&T no pueda resolver el problema. Se insta a los clientes a que realicen regularmente copias de seguridad de su información. AT&T no tiene la obligación de determinar si usted siguió todos los pasos adecuados para realizar las copias de seguridad. No obstante, si AT&T elige determinar si se siguieron todos los pasos adecuados para realizar las copias de seguridad, se puede negar a continuar con la resolución del problema, a su exclusivo criterio, pero no está obligada a hacerlo.

Se recomienda una conexión a Internet de banda ancha, pero no estamos obligados a proporcionar el servicio. Es posible que necesite tener una computadora en funcionamiento con sistemas operativos más nuevos, cables y software, para que podamos ayudarle a solucionar ciertos problemas. También le recomendamos que siga determinado curso de acción que es necesario para recibir el servicio. Si no cuenta con una PC, cables y software en funcionamiento cuando sea necesario, o no puede seguir las recomendaciones de AT&T, AT&T no tendrá la obligación de proporcionar el servicio.

Promesa de rendimiento. Incluye acceso a ciertos servicios, prestados directamente por Asurion Protection Services, LLC. para los cuales es elegible en la fecha de su inscripción inicial en el soporte de ProTech y continúa así mientras mantenga su inscripción en el programa.

Sus servicios de Promesa de rendimiento incluyen una serie de puntos de verificación proporcionados por ProTech que le ayudarán a optimizar y mantener el rendimiento de su dispositivo a lo largo del tiempo. Estos puntos de verificación pueden incluir una evaluación inicial y el diagnóstico de su dispositivo, seguidos de una serie de pasos simples destinados a optimizar su velocidad, intensidad de señal y rendimiento de la batería. También puede recibir alertas proactivas que lo guiarán a través de un plan personalizado para el mantenimiento recomendado según la antigüedad y el rendimiento del dispositivo. Puede acceder a la Promesa de rendimiento en cualquier momento durante su inscripción según sea necesario y en función del rendimiento del dispositivo.

II. DISPOSITIVOS COMPATIBLES.

Se necesita un dispositivo compatible para la prestación del servicio de soporte ProTech (el “dispositivo compatible”). Para obtener una lista de dispositivos compatibles, visite att.com/protectioncenter.

III. Servicio de entrega el mismo día¹

Si está inscrito en los programas AT&T Protect Advantage para 1 o AT&T Protect Advantage para 4, y se encuentra en un mercado donde está disponible la entrega el mismo día, puede ser elegible para recibir su dispositivo de reemplazo el mismo día en que presente su reclamo al seguro y esté aprobado para dicho reemplazo. Solo los reclamos aprobados antes de las 4:00 p. m., hora local, y que cumplan con los requisitos de elegibilidad, pueden recibir un dispositivo de reemplazo por parte de un miembro de ProTech antes de las 9 p. m., hora local, el mismo día en que se presentó y aprobó su reclamo. La elegibilidad de su dispositivo para este servicio se determina en el momento en que se realiza y aprueba un reclamo de seguro. Es posible que se apliquen limitaciones y exclusiones. Los servicios de configuración no incluirán el desmantelamiento o la instalación de equipos no relacionados con el dispositivo de reemplazo. Para ser elegible para los Servicios de configuración, alguien de al menos 18 años de edad debe estar presente en todo momento mientras ProTech esté en el lugar y realizando los Servicios de configuración solicitados. ProTech se comunicará con usted antes de entregar su dispositivo de reemplazo y realizar los Servicios de configuración para verificar el rango de horario para la entrega. Si no confirma su disponibilidad para su entrega y los servicios de configuración programados, ProTech se reserva el derecho de cancelarlos. Si es elegible para los Servicios de instalación, es posible que deba firmar un formulario de consentimiento para realizar los servicios solicitados antes de que se lleven a cabo. Usted acepta brindar un entorno seguro y no amenazante para que ProTech realice los Servicios de configuración. El miembro de ProTech tiene el derecho de finalizar los Servicios de configuración si considera que usted no cumple con los requisitos contenidos en estos Términos de Servicio o con cualquier consentimiento otorgado antes del inicio de los Servicios de configuración. Los Servicios de configuración continuarán hasta su finalización solo si puede realizarse dentro de un período de tiempo razonable; la razonabilidad será a discreción de ProTech. En caso de que se detengan los Servicios de configuración antes de que se finalice la configuración de su dispositivo, puede continuarlos llamando a ProTech o haciendo clic en la aplicación ProTech.

IV. HERRAMIENTAS DE ACCESO REMOTO; SOFTWARE.

Es posible que le pregunten si desea usar una herramienta de acceso remoto para la prestación de los servicios.

Para recibir los servicios mediante una herramienta de acceso remoto, deberá descargar y ejecutar una aplicación de software específica (en su dispositivo compatible o computadora) que le permitirá el acceso remoto a su dispositivo compatible y a su contenido para ayudar en el diagnóstico y la provisión del servicio de soporte ProTech (el “software de acceso remoto”).

¹ La entrega el mismo día está disponible en ubicaciones predeterminadas y para dispositivos específicos. Visite www.phoneclaim.com/att para determinar si su dispositivo es elegible y los mercados donde está disponible la entrega el mismo día.

Además, es posible que necesite descargar y ejecutar otras aplicaciones de software necesarias para la prestación del servicio ProTech support (el “otro software” y, conjuntamente con el “software de acceso remoto”, el “software”). Está expresamente prohibido copiar o modificar el software u otros materiales suministrados con el servicio. El software puede ser proporcionado por un tercero y usted deberá aceptar el Acuerdo de licencia de usuario final (End User License Agreement, “EULA”) que le proporcione por dicho tercero antes de descargar el software. Asimismo, acepta cumplir con el EULA y con los términos y las condiciones que se entreguen con el software de terceros y, en caso de que surja un conflicto, dichos términos y condiciones específicos del software prevalecerán sobre este Acuerdo con respecto a dicho software específico. Además, si trabaja con un tercero sobre un problema de contraseña u otro problema orientado hacia el control de acceso al uso del software de acceso remoto o, de lo contrario, le recomendamos enfáticamente que tome todas las medidas de protección de contraseña necesarias tales como las de restablecimiento de dichas contraseñas inmediatamente después de completar el servicio.

V. CARGOS.

Le facturaremos una cuota de suscripción recurrente mensual por ProTech support por cada número de teléfono inalámbrico registrado. Los cargos se facturarán automáticamente a su cuenta inalámbrica activa de AT&T y serán parte de su factura de AT&T Mobility. Usted es responsable de pagar todos los cargos que resulten del servicio proporcionado en virtud de este Acuerdo, lo que incluye las cuotas de suscripción recurrente mensual y los impuestos correspondientes, recargos y tarifas gubernamentales, en caso de haber, ya sean determinadas directamente sobre usted o sobre AT&T.

Tendrá la obligación de pagar todos los cargos y cuotas por ProTech support incluso cuando AT&T no resuelva su problema por las razones descritas en la Sección 1: Descripción de servicios del presente acuerdo.

El pago de todos los cargos se debe hacer por adelantado. En el caso de rescisión de este acuerdo y la finalización de la prestación de ProTech support, los cargos relacionados con el servicio serán prorrateados por el período posterior a dicha rescisión. Usted recibirá un crédito en su número de teléfono inalámbrico por el monto prorrateado dentro de 1 a 2 ciclos de facturación posteriores a la finalización del servicio.

VI. CAMBIOS APLICADOS A LOS CARGOS Y TÉRMINOS.

Es posible que modifiquemos alguno de los términos, condiciones, cuotas, gastos o cargos relacionados con el servicio o agreguemos nuevas cuotas en cualquier momento. Es posible que modifiquemos nuestras prácticas de facturación. Es posible que le enviemos una notificación sobre dichos cambios (que no sean los cambios a las cuotas gubernamentales, los cargos proporcionales para mandatos del gobierno, o los cargos administrativos, si hubiera) por correo electrónico u otro medio que AT&T determine adecuado. Si cambiamos la cuota de suscripción o instituímos nuevas cuotas o cargos, o cambiamos significativamente el alcance del servicio, le notificaremos de dichos cambios de antemano. Usted es responsable de todas las cuotas y cargos de acuerdo con los términos de facturación en vigencia al momento de pago de la cuota o el cargo.

VII. RESCISIÓN.

Usted puede cancelar la prestación de ProTech support o rescindir el presente acuerdo en cualquier momento mediante notificación a AT&T. AT&T podrá, a su exclusivo criterio, interrumpir, suspender o cancelar su servicio y rescindir el presente acuerdo sin previa notificación por cualquier motivo, incluidos, entre otros, lo siguiente: si consideramos que (i) usted no cumple con este Acuerdo o su Acuerdo de Cliente Inalámbrico; (ii) se comporta de una manera abusiva, derogatoria o de manera similar no razonable con cualquiera de nuestros representantes; (iii) no puede realizar todos los pagos necesarios cuando corresponde; (iv) tenemos causa razonable para creer que su Dispositivo compatible está siendo utilizado para fines ilegales o de manera que pueda afectar negativamente nuestra red o el Servicio; o (v) usted intenta revender el Servicio. Toda cláusula de este acuerdo que por su contexto tenga por objeto se aplicada después de la rescisión del acuerdo continuará vigente con posterioridad a dicha rescisión.

VIII. DECLARACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE.

Usted declara y garantiza que es titular de una licencia legal del software que usa y que es propietario de cualquier hardware o dispositivo de red para el cual solicita la asistencia de AT&T en relación con los servicios. AT&T no le brindará asistencia si no es el titular de la licencia legal del software ni el propietario del dispositivo.

IX. PRIVACIDAD.

El soporte ProTech está sujeto a la política de privacidad de AT&T, que se encuentra en <http://www.att.com/privacy>, con sus modificaciones periódicas, y cuya póliza se incluye en el presente a modo de referencia. Según se establece en la política de privacidad de AT&T, es posible que compartamos su información personal con terceros que realicen servicios para nosotros o en nuestro nombre, pero no permitimos que dichos terceros usen esta información para ningún otro propósito que no sea el de brindar los servicios.

X. COMUNICACIONES.

Usted acepta recibir comunicaciones electrónicas de Nosotros relacionadas con Su uso de los servicios ProTech o las Aplicaciones (“Comunicaciones básicas”), y no puede optar por no recibir dichas Comunicaciones básicas. Asimismo, Usted acepta recibir comunicaciones electrónicas por parte de Nosotros relacionadas con los servicios ProTech, Su Dispositivo y las funciones disponibles en este, así como Su uso de dicho dispositivo (“Comunicaciones complementarias”), y puede optar por no recibir estas Comunicaciones complementarias si sigue las instrucciones para “cancelar la suscripción” contenidas en ellas. Usted acepta que es el único responsable de cualquier cargo o gasto relacionado con las comunicaciones básicas y complementarias.

XI. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE GARANTÍAS.

SU COMPRA Y USO DEL SERVICIO PROTECH SUPPORT Y CUALQUIER OTRO SOFTWARE ASOCIADO QUEDA BAJO SU RESPONSABILIDAD. SALVO QUE SE INDIQUE EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO, AT&T NO GARANTIZA QUE (i) EL SERVICIO PROTECH SUPPORT O CUALQUIER SOFTWARE CUMPLIRÁN CON SUS NECESIDADES, (ii) EL SERVICIO PROTECH SUPPORT O CUALQUIER SOFTWARE SERÁN ININTERRUMPIDOS, OPORTUNOS, SEGUROS, O NO TENDRÁN ERRORES, (iii) LOS RESULTADOS QUE SE PUEDEN OBTENER DEL USO DEL SERVICIO PROTECH SUPPORT O CUALQUIER SOFTWARE SERÁN PRECISOS O CONFIABLES, (iv) LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS, LA INFORMACIÓN, EL SOFTWARE U OTRO MATERIAL AL QUE USTED ACCEDA U OBTENGA A TRAVÉS DEL SERVICIO PROTECH SUPPORT CUMPLIRÁN CON SUS EXPECTATIVAS, Y CUALQUIER ERROR EN EL SERVICIO PROTECH SUPPORT SERÁ CORREGIDO. AT&T NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO PROTECH SUPPORT ESTÉ LIBRE DE ERRORES NI QUE EL SOFTWARE NO CONTENGA CÓDIGO PERJUDICIAL. SI NECESITA REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO O LOS DATOS DEBIDO AL USO DEL SERVICIO PROTECH SUPPORT O EL SOFTWARE, AT&T NO SE HACE RESPONSABLE DE ESOS COSTOS. NINGUNA SUGERENCIA O INFORMACIÓN, YA SEA ORAL O ESCRITA, QUE USTED OBTENGA DE AT&T O DEL SERVICIO PROTECH SUPPORT NI DE CUALQUIER SOFTWARE CREARÁ UNA GARANTÍA QUE NO SE INDIQUE EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO. SALVO QUE SE INDIQUE ESPECÍFICAMENTE LO CONTRARIO EN ESTE ACUERDO, LOS SERVICIOS DE PROTECH SUPPORT, CUALQUIER SOFTWARE, Y CUALQUIER PARTE DE ESTOS SE ENTREGA “TAL CUAL” Y “SEGÚN ESTÉ DISPONIBLE”, Y TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, SE RECHAZAN, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, PLENO USO Y DISFRUTE, CUMPLIMIENTO E IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR.

XII. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

ES SU RESPONSABILIDAD REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODAS LAS APLICACIONES Y LOS DATOS EN LA MEMORIA DEL DISPOSITIVO COMPATIBLE O LOS DISCOS DUROS ANTES DE CUALQUIER SOLICITUD DE SERVICIO. AT&T O SU AGENTE DE TERCEROS NO SE HARÁ RESPONSABLE EN NINGÚN MOMENTO DE NINGUNA PÉRDIDA, ALTERACIÓN NI DAÑO DE NINGUNA APLICACIÓN, DATOS O ARCHIVOS, NI DE NINGÚN DAÑO A SU DISPOSITIVO COMPATIBLE O COMPUTADORA.

USTED COMPRENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE AT&T Y SUS DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y AGENTES, INCLUIDOS LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TERCEROS, ASÍ COMO CUALQUIER COMPAÑÍA MATRIZ, AFILIADA O SUBSIDIARIA DE AT&T, NO SE HARÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, FORTUITO, EJEMPLAR O EMERGENTE (INCLUIDOS LOS DAÑOS POR PÉRDIDA DE NEGOCIOS, PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE USO, RENOMBRE COMERCIAL U OTRAS PÉRDIDAS TANGIBLES E INTANGIBLES, INCLUSO SI SE ADVIRTIÓ A AT&T DE LA POSIBILIDAD DE ESOS DAÑOS) QUE SURJAN DEL (A) USO DEL SERVICIO PROTECH SUPPORT O CUALQUIER SOFTWARE UTILIZADO EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO; (B) CUALQUIER DECISIÓN O MEDIDA TOMADA POR USTED QUE SE BASE EN LA INFORMACIÓN O LA SUGERENCIA PROPORCIONADA EN RELACIÓN CON EL SERVICIO PROTECH SUPPORT; O (C) LA INCAPACIDAD DE USAR EL SERVICIO PROTECH SUPPORT O CUALQUIER SOFTWARE, EN CADA CASO, YA SEA POR CONTRATO O DE MANERA EXTRA CONTRACTUAL (INCLUSO POR NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO U OTRO (EXCLUIDOS LOS RECLAMOS QUE SURGEN DEL DAÑO PERSONAL O EL FALLECIMIENTO) INCLUSO SI SE ADVIRTIÓ DE LA POSIBILIDAD DE ESOS DAÑOS.

ES POSIBLE QUE SE NECESITE HARDWARE, SOFTWARE Y ACCESO A INTERNET ADICIONALES DESDE SU DISPOSITIVO COMPATIBLE O COMPUTADORA, O UNA CONEXIÓN DE RED ESPECIAL, Y USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE ORGANIZAR U OBTENER TODOS LOS REQUISITOS MENCIONADOS. ALGUNAS SOLUCIONES PUEDEN NECESITAR PRODUCTOS O SERVICIOS DE TERCEROS, QUE ESTÁN SUJETOS A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES DE DICHS TERCEROS Y PUEDEN REQUERIR COMPRA POR SEPARADO O ACUERDO CON EL PROVEEDOR EXTERNO. AT&T NO ES RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO CONSECUENTE CAUSADO DE MANERA ALGUNA POR EL HARDWARE, EL SOFTWARE U OTROS ELEMENTOS O REQUISITOS MENCIONADOS POR LOS CUALES USTED ES EL RESPONSABLE.

LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE AT&T QUE SURJA DE LOS SERVICIOS DE PROTECH SUPPORT O DE LA NEGLIGENCIA U OTROS ACTOS U OMISIONES DE AT&T, SI LOS HUBIERA, SERÁN A CRITERIO Y OPCIÓN EXCLUSIVOS DE AT&T, PARA VOLVER A PRESTAR LOS SERVICIOS PROTECH SUPPORT O (b) REINTEGRAR EL MES DE CUOTA DE SUSCRIPCIÓN QUE DIO LUGAR AL RECLAMO, SI LO HUBIERA. LAS SOLUCIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE SON EXCLUYENTES Y USTED ACEPTA QUE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA AT&T SERÁ RESPONSABLE ANTE USTED POR MÁS DE UNA CUOTA DE SUSCRIPCIÓN MENSUAL.

ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE CIERTAS GARANTÍAS NI LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS INCIDENTALES O RESULTANTES. EN CONSECUENCIA, ES POSIBLE QUE ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLIQUEN A SU CASO. LAS DISPOSICIONES DE ESTE PÁRRAFO CONTINUARÁN VIGENTES CON POSTERIORIDAD A LA RESCISIÓN DEL PRESENTE ACUERDO.

XIII. INDEMNIZACIÓN.

Usted acepta indemnizar, mantener indemne y eximir a AT&T, sus compañías matrices, afiliadas y subsidiarias y sus directores, funcionarios, empleados y agentes, que incluye a los proveedores de servicios de terceros, de toda responsabilidad, reclamo, daños y perjuicios, costo y gasto, incluidos los honorarios razonables de los abogados, que surjan o se relacionen con la compra o el uso del servicio del soporte ProTech, en forma directa o indirecta. Esta obligación continuará vigente con posterioridad a la rescisión del presente Acuerdo (incluida la finalización del servicio del soporte ProTech).

XIV. LEY VIGENTE.

La ley del estado de la dirección de facturación deberá regir este Acuerdo, excepto en la medida que esa ley prevalezca sobre la ley federal aplicable o no concuerde con esta ley. En el caso de una disputa entre nosotros, la ley del estado de la dirección de facturación en el momento en que se inicia la disputa, ya sea por litigio o arbitraje, deberá regir excepto en la medida que esa ley prevalezca sobre la ley federal aplicable o no concuerde con esta ley.

XV. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE OBLIGATORIO:

LEA DETENIDAMENTE. AFECTA SUS DERECHOS.

Resumen:

La mayoría de las inquietudes de los clientes se pueden resolver rápidamente y para satisfacer a los clientes llamando a nuestro Departamento de Atención al Cliente del soporte ProTech de AT&T al 888-562-8662. **En el caso improbable de que el Departamento de Atención al Cliente de AT&T no pueda resolver su reclamo de acuerdo con sus expectativas (o si AT&T no pudo resolver una disputa después de intentar hacerlo informalmente), acordamos resolver esas disputas mediante arbitraje obligatorio o ante un tribunal de reclamos menores en lugar de tribunales de jurisdicción general.** El arbitraje es más informal que un juicio en un tribunal. En el arbitraje media un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado, permite la presentación de pruebas más limitada que en un tribunal y está sujeta a una revisión restringida por el tribunal. Los árbitros pueden determinar los mismos daños y perjuicios y conceder los mismos resarcimientos que un tribunal. **Cualquier arbitraje en virtud de este Acuerdo se llevará a cabo solo de forma individual; no se permiten acciones ni arbitrajes colectivos.** En caso de cualquier reclamo que no sea improcedente, que no supere los \$75,000, AT&T pagará todos los costos del arbitraje. Además, en el arbitraje usted tiene derecho a recuperar los honorarios de los abogados de parte de AT&T por lo menos en la misma medida en la que los recuperaría en un tribunal.

Además, en determinadas circunstancias (como se explica más adelante), AT&T le pagará más de la cantidad del laudo del árbitro y pagará a su abogado (si hubiera) dos veces los honorarios razonables, si el árbitro le otorga una cantidad mayor de la que AT&T le ofreció para resolver la disputa.

ACUERDO DE ARBITRAJE

1. AT&T y usted aceptan someter a arbitraje **todas las disputas y los reclamos** entre nosotros. Este acuerdo de arbitraje debe interpretarse de forma general. Esto incluye, sin carácter limitativo, lo siguiente:
 - reclamos que surjan de o en relación con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea en virtud de contrato, de forma extracontractual, conforme a la ley, debido a fraude, declaración falsa o cualquier otra teoría legal;
 - reclamos que surgieron antes de este o un Acuerdo anterior (incluidos, entre otros, reclamos relacionados con anuncios publicitarios);
 - reclamos que actualmente estén sujetos a un supuesto litigio colectivo en el que usted no sea parte de una acción colectiva certificada; y
 - reclamos que puedan surgir después de la rescisión del presente Acuerdo.

Las referencias a "AT&T", "usted" y "nosotros" incluyen a nuestras respectivas subsidiarias, filiales, agentes, empleados, predecesores en intereses, sucesores y cesionarios, así como todos los usuarios autorizados y no autorizados o beneficiarios de los servicios o dispositivos en virtud de este Acuerdo o de Acuerdos anteriores entre nosotros. Independientemente de lo antedicho, cualquiera de las partes puede iniciar una acción legal individual en un tribunal de instancia. Este acuerdo de arbitraje no le impide recurrir a organismos locales, estatales o federales en relación con la disputa, lo que incluye, entre otros, la Comisión Federal de Comunicaciones. Dichos organismos pueden procurar un resarcimiento en su representación, si la ley lo permite. **Acepta que, al celebrar este Acuerdo, usted y AT&T renuncian al derecho correspondiente a un juicio por jurado y a participar en acciones colectivas.** Este Acuerdo evidencia una transacción de comercio interestatal, y, en consecuencia, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y el cumplimiento de esta disposición. Esta disposición de arbitraje continuará vigente con posterioridad a la rescisión del presente Acuerdo.

2. La parte que procura recurrir al arbitraje, primero debe enviar a la otra parte una notificación por escrito de la disputa ("Notificación") por correo certificado. La notificación a AT&T se debe dirigir a: Office for Dispute Resolution, AT&T, 1025 Lenox Park Blvd., Atlanta, GA 30319 (el "domicilio para notificación"). La notificación debe (a) describir la naturaleza y la base del reclamo o la disputa; y (b) establecer el resarcimiento específico que se busca (la "demanda"). Si AT&T y usted no

llegan a un acuerdo para resolver el reclamo en un plazo de 30 días después de haber recibido la notificación, usted y AT&T pueden iniciar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, el monto de la oferta de conciliación realizada por AT&T o usted no deberá divulgarse al árbitro hasta después de que el árbitro determine el monto, si lo hubiera, que usted o AT&T tiene derecho a recibir. Puede descargar o copiar un formulario de notificación y un formulario para iniciar el arbitraje en www.att.com/arbitration-forms.

3. Después de que AT&T reciba la notificación en la Dirección de notificación en la que inició el arbitraje, le reembolsará de inmediato el pago del cargo administrativo, a menos que el reclamo supere los \$75,000. (El cargo administrativo actualmente es de \$200 por reclamos inferiores a \$10,000 pero está sujeto a cambio por el proveedor de arbitraje. Si no puede pagar este cargo, AT&T lo pagará directamente tras recibir una solicitud por escrito en la dirección de notificación). El arbitraje se regirá por las Normas comerciales de arbitraje y los procedimientos complementarios para la resolución de disputas relacionadas con el consumidor (en conjunto, las "Normas de la AAA") de la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA"), según la modificación de este Acuerdo, y será administrado por la AAA. Las Normas de la AAA están disponibles en línea en adr.org, si llama a la AAA al 1-800-778-7879, o escribe a la dirección de notificación. (Puede obtener información que está diseñada para personas que no sean abogados sobre el proceso de arbitraje en www.att.com/arbitration-information). El árbitro está obligado por los términos de este Acuerdo. El árbitro dictaminará con respecto a todas las cuestiones, excepto las cuestiones relacionadas con el alcance y la ejecución de la disposición sobre arbitraje que deberán decidirse en un tribunal. A menos que AT&T y usted acuerden lo contrario, toda audiencia de arbitraje se realizará en el condado (o distrito) de su domicilio de facturación. Si el reclamo es por menos de \$10,000, acordamos que puede decidir si el proceso de arbitraje se llevará a cabo únicamente mediante la presentación de los documentos al árbitro, a través de una audiencia telefónica, o mediante una audiencia en persona, según se establece en las Normas de la AAA. Si el reclamo supera los \$10,000, el derecho a una audiencia estará determinado por las Normas de la AAA. Independientemente de la forma en que se lleve a cabo el proceso de arbitraje, el árbitro expedirá una resolución razonada por escrito, que será suficiente para explicar los hallazgos y las conclusiones esenciales en los cuales se basa el laudo. Excepto que se establezca lo contrario en el presente documento, AT&T pagará todos los cargos de presentación, administración y los honorarios de los árbitros de la AAA con respecto a todo arbitraje iniciado de acuerdo con los requisitos de notificación que se describen más arriba. Sin embargo, si el árbitro determina que el motivo del reclamo o el resarcimiento que busca con la demanda es improcedente o tiene un fin inapropiado (según los estándares establecidos en la Norma Federal de Procedimientos Civiles 11[b]), el pago de dichos cargos estará regido por las Normas de la AAA. En tal caso, acepta reembolsar a AT&T todo el dinero que desembolsó anteriormente, que es su obligación pagar según las Normas de la AAA. Además, si inicia un proceso de arbitraje en el cual busca un resarcimiento superior a \$75,000 por daños y perjuicios, el pago de estos cargos estará regido por las normas de la AAA.
4. Si, después de fallar a su favor en cualquier respecto de los méritos de su reclamo, el árbitro emite un laudo superior al valor de la última oferta de conciliación de AT&T realizada antes de que seleccione un árbitro, AT&T:
 - le pagará el monto del laudo o \$10,000 ("el pago alternativo"), el que sea mayor; y
 - le pagará al abogado, si lo hubiera, el doble del monto de los honorarios, y reembolsará los gastos (incluidos los honorarios y costos del perito) en los que incurre razonablemente su abogado por investigar, preparar y tramitar el reclamo mediante arbitraje ("la prima del abogado").Si AT&T no realizó una oferta por escrito para resolver la disputa antes de que se seleccione un árbitro, usted y el abogado podrán recibir el pago alternativo y la prima del abogado, respectivamente, si el árbitro le otorga un resarcimiento en los méritos. El árbitro puede determinar fallos y resolver disputas en cuanto al pago y reembolso de los honorarios, gastos y el pago alternativo, y la prima del abogado en cualquier momento durante la acción legal y a petición de cualquiera de las partes realizada dentro de los 14 días del fallo en los méritos del árbitro.
5. El derecho al pago de honorarios y gastos de abogado mencionado en el párrafo (4) complementa cualquier derecho a los honorarios y gastos de abogado que pueda tener en virtud de la legislación vigente. Entonces, si tuviese derecho a un monto superior en virtud de la legislación vigente, esta disposición no impide al árbitro adjudicarle ese monto. Sin embargo, no podrá cobrar los gastos y honorarios del abogado por partida doble. Pese a que en virtud de algunas legislaciones AT&T puede tener derecho cobrarle los gastos y los honorarios del abogado en el caso de ganar el arbitraje, AT&T acuerda que no recurrirá a dicho laudo.
6. El árbitro puede determinar un resarcimiento declaratorio o cautelar solamente a favor de la parte individual que busca el resarcimiento y solo en el grado en que sea necesario para proporcionar el desagravio justificado por el reclamo individual de esa parte. **USTED Y AT&T ACUERDAN QUE CADA UNO PUEDE PRESENTAR RECLAMOS FRENTE AL OTRO SOLAMENTE DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UNA ACCIÓN COLECTIVA EN UNA ACCIÓN SUPUESTAMENTE COLECTIVA O REPRESENTATIVA.** Además, a menos que usted y AT&T acuerden lo contrario, el árbitro no podrá consolidar más reclamos que los de una persona, como tampoco podrá arbitrar ningún tipo de acción representativa o colectiva. En el caso de que se determinara la inaplicabilidad de esta disposición específica, entonces esta disposición de arbitraje, en su totalidad, será nula.

XVI. CONTROL DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN.

Usted reconoce que los servicios y todo software (que incluye, entre otros, la asistencia técnica) que se proporcionan en virtud de este Acuerdo pueden estar sujetos a leyes de importación y exportación, convenciones o reglamentaciones, y cualquier uso o transferencia del software o la información técnica se debe realizar conforme con dichas leyes, convenciones y reglamentaciones. Usted no utilizará, distribuirá, transferirá ni transmitirá ningún software o información técnica, excepto de conformidad con dichas leyes, convenciones y reglamentaciones. Ni el software ni la información o la tecnología subyacentes se pueden descargar o exportar o volver a exportar (a) a (o a un ciudadano nacional o residente de) cualquier país al cual los Estados Unidos haya embargado sus bienes; o (b) a cualquier persona de la lista de Ciudadanos Nacionales Designados Especialmente del Departamento del Tesoro de los EE.UU. o a la Tabla de Órdenes de Denegación del Departamento de Comercio de los EE.UU. Al descargar o usar cualquier software, acepta lo anterior y declara y garantiza que no está ubicado en, bajo control de, ni es un ciudadano nacional o residente de ninguno de los países ni figura en ninguna de dichas listas. Si se lo solicita, acepta firmar garantías escritas y otros documentos, que pueden requerirse para cumplimiento de dichas legislaciones, convenciones y reglamentaciones.

XVII. INFORMACIÓN GENERAL.

Este Acuerdo y otras políticas y pautas a las que se hace referencia aquí, constituyen el acuerdo total entre AT&T y usted en relación con el soporte ProTech. Este Acuerdo rige el uso de ProTech support, y reemplaza cualquier otro acuerdo previo entre usted y AT&T con respecto al asunto del presente. Si un tribunal de jurisdicción competente determina que una disposición de este Acuerdo no es válida, usted y AT&T acuerdan que el tribunal deberá esforzarse por hacer cumplir las intenciones de las partes según se refleja en la disposición, y las otras disposiciones de este Acuerdo seguirán plenamente vigentes y sin cambios. Usted acepta que, independientemente de cualquier ley que disponga lo contrario, cualquier reclamo o causa de acción judicial que surja de o se relacione con el uso del soporte ProTech o este Acuerdo se deberá presentar en el plazo de un (1) año después de que haya surgido ese reclamo o causa de acción judicial o prescriba para siempre. El incumplimiento por parte de AT&T de ejercer o hacer cumplir cualquier derecho o disposición del presente Acuerdo no constituirá una renuncia a dicho derecho o disposición.

XVIII. INFORMACIÓN SOBRE LA RESERVA DE DERECHOS Y MARCAS COMERCIALES.

Usted comprende y acepta que no recibe título ni derecho de propiedad del soporte ProTech o cualquier software u otros materiales que se le proporcionan en relación con los servicios. Todos los títulos que incluyen, entre otros, derechos de autor y derechos de patente, relacionados con ProTech support, el Software, y otros materiales relacionados con los Servicios son propiedad de AT&T o sus filiales, licenciantes o proveedores. Todos los derechos que no hayan sido otorgados expresamente son reservados por AT&T y sus filiales, licenciantes y proveedores. Las subsidiarias y afiliadas de AT&T Inc. proporcionan productos y servicios bajo la marca AT&T. AT&T, el logotipo de AT&T y las demás marcas de AT&T que se mencionan en el presente documento son marcas comerciales de AT&T Intellectual Property y de empresas afiliadas a AT&T. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. © 2019 AT&T Intellectual Property. Todos los derechos reservados.