

*Welcome to  
AT&T Protect  
Advantage for 4*

**Important Information,  
including Terms and Conditions**

Effective October 22, 2019

## AT&T Protect Advantage for 4 program details

<b>Monthly Charge</b>	<p>\$40.00/month per mobile account enrolled.</p> <p>Includes AT&amp;T Protect Insurance for 4, ProTech app, Photo Storage app and ProTech support for up to four eligible devices.</p>
<b>Claim Limits</b>	<p>8 shared claims within any consecutive 12 months with a maximum device value of \$2,500 per occurrence. Claims from AT&amp;T Protect Insurance for 4 that are less than 12 months old will be carried forward and applied to the Claim Limits of a subsequently issued coverage certificate for AT&amp;T Mobile Insurance or AT&amp;T Protect Insurance for 1.</p>
<b>Replacement for Connected Devices</b>	<p>As soon as next-day device replacement for connected devices*. Claims may be fulfilled with new or AT&amp;T Certified Restored equipment, which is previously opened, and/or used (which may be refurbished or remanufactured, and may contain original or non-original replacement parts) of the same model or other models of like kind and quality. See <a href="http://att.com/certifiedrestored">att.com/certifiedrestored</a> for details on these devices. Colors, features and accessory compatibility are not guaranteed.</p>
<b>Screen Repair of Connected Devices</b>	<p>As soon as same-day repair may be available for eligible devices in select areas. Same day repair option depends upon claim approval time, parts availability, and technician availability. Repairs are performed by an Asurion-certified technician and come with a 12-month warranty. Repairs may use new or refurbished parts and may contain original or non-original manufacturer parts, and may void the manufacturer warranty. Newly-launched device models may not be eligible for repair. Go to <a href="http://phoneclaim.com">phoneclaim.com</a> to see if your device is eligible for repair. Devices and areas subject to change at any time.</p>
<b>Repair/ Replacement for Non-Connected/ WiFi Devices</b>	<p>AT&amp;T Protect Advantage for 4 devices that are not connected to the AT&amp;T network (Wi-Fi® laptops and tablets) are provided a repair or replacement (at the option of Asurion, the Program Administrator). Devices most often will be repaired within 3-5 business days from the date Asurion receives the equipment. Replacement equipment will be new or refurbished, and of like kind and quality to the claimed device. Colors, features and accessory compatibility are not guaranteed.</p>

\* Claims approved by 6PM ET are shipped same day and, in most cases, delivered the next day. Deliveries to Alaska, Hawaii, Puerto Rico, and U.S. Virgin Islands cannot be shipped for next day delivery.

<b>Cancellation Policy</b>	<p>You can cancel your optional coverage at any time and receive a refund of your unearned monthly premium/charges. We may cancel or change terms by giving you prior written notice as required by law. Any unearned premium/charges will be refunded to you.</p>
<b>Battery Replacement</b>	<p>If an eligible wireless device powers on and the battery fails to maintain an adequate charge after diagnostic testing, we will repair the eligible wireless device by replacing the battery during the extended warranty period.</p>
<b>Covered Equipment</b>	<p><b>Phone</b> – Includes wireless device, standard battery, standard battery charger and SIM card.</p> <p><b>Laptop</b> – Includes wireless device and standard battery.</p> <p>Wireless Home Phone – Includes wireless device, power cord, back-up battery, phone cable, and SIM card.</p> <p><b>Tablet</b> – Includes wireless or Wi-Fi®-only tablet, and if part of loss, standard battery charger, and SIM card.</p> <p>For coverage to apply to a particular connected device, you must own or lease the device and have used (logged voice or data use) that device on your enrolled wireless line after initial enrollment. Coverage applies to four devices at any given time. The covered connected device will be the most recently used device on your wireless line at the time of the loss. For current and updated program terms, see <a href="http://att.com/paterms4">att.com/paterms4</a>.</p>
<b>Bring Your Own Device</b>	<p>When you activate your own device on the AT&amp;T network, it may be eligible for enrollment in device protection within 30 days. If the device make/model is currently or was previously sold by AT&amp;T, the applicable replacement and screen repair Deductible Tier for that specific make/model applies for all approved claims. For a non-AT&amp;T device make/model, Device Tier C applies. Replacement options will vary depending on Deductible Tier. Device must be in good working condition and may be subject to inspection prior to enrollment.</p>
<b>Dispute Resolution</b>	<p>In the unlikely event we cannot informally resolve any disputes, including any claims under the AT&amp;T Protect Insurance for 4 program, you will be required to:</p> <p>1) RESOLVE ANY DISPUTES THROUGH BINDING AND INDIVIDUAL ARBITRATIONS OR SMALL CLAIMS COURT ACTIONS INSTEAD OF THROUGH THE COURTS OF GENERAL JURISDICTION; AND 2) WAIVE YOUR RIGHTS TO A JURY TRIAL AND TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR CLASS ARBITRATIONS.</p>

## Deductibles for Replacement of Connected Devices and Repair/Replacement of Non-Connected Devices

A non-refundable deductible will be charged for each approved claim. Deductible amounts are based on device tiers.

Connected Devices	
	Standard Deductible
Tier A	\$25
Tier B	\$50
Tier C	\$125
Tier D	\$200
Tier E	\$250
Tier F	\$299
Non-Connected Devices	
Wi-Fi®-only Tablet Replacement for Lost/Stolen Claims	\$199
Laptop Replacement for Lost/Stolen Claims	\$299
Wi-Fi®-only Tablet/Laptop Repair <sup>1</sup>	\$89
To see the deductible amount for your device, please visit <a href="http://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> .	

<sup>1</sup> In the sole discretion of Asurion, the program administrator, a replacement for a damaged or malfunctioning device may be provided if the device is beyond repair.

**Partial List of Covered Devices**  
Updated as of September 2019

<b>Device Tier A</b> <i>Deductible: \$25</i>	LG K20™ Samsung Galaxy® J3
<b>Device Tier B</b> <i>Deductible: \$50</i>	Apple iPhone 5/5C/5S Samsung Galaxy J7
<b>Device Tier C</b> <i>Deductible: \$125</i>	Apple iPhone SE/6/6+ Apple Watch Series 3 GPS + Cellular, Aluminum Case, All Bands Samsung Galaxy S5/S6 Galaxy Note 4/5 Bring Your Own Device (a non-AT&T make/model)
<b>Device Tier D</b> <i>Deductible: \$200</i>	Apple iPhone 6S/6S Plus/7/8/XR Apple iPhone 7 Plus 32GB & 128GB Apple iPhone 8 Plus 64GB Apple Watch Series 3/4 GPS + Cellular, Stainless Steel Case, Sport Bands Apple Watch 4 GPS + Cellular, Aluminum Case, All Bands Samsung Galaxy S8/S8+/S9/S9+/S10e Samsung Galaxy Note 8
<b>Device Tier E</b> <i>Deductible: \$250</i>	Apple iPhone 7 Plus 256GB Apple iPhone 8 Plus 256GB Apple iPhone X/XS/XS Max Samsung Galaxy Note 9 Samsung Galaxy S10 Samsung Galaxy S10+ 128GB & 512GB Samsung Galaxy Note 10 Samsung Galaxy Note 10+ Apple Watch Series 3 GPS + Cellular, Ceramic Case, All Bands Apple Watch Series 3/4 GPS + Cellular, Stainless Steel Case, Hermes Bands
<b>Device Tier F</b> <i>Deductible: \$299</i>	Apple iPad Pro 11"/12.9" 1 TB Samsung Galaxy S10+ 1TB

To see the deductible amount for your device, please visit [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att) or call Asurion at 888.562.8662. Some devices may be moved to a different deductible tier during their lifecycle.

<b>Connected Device Screen Repair Deductible</b>	Equipment	Standard Deductible
	Tier A	N/A
	Tier B	N/A
	Tier C	\$29
	Tier D	\$29
	Tier E	\$29

<b>Repair by Battery Replacement Deductible for eligible devices</b>	Equipment	Standard Deductible
	Tier A	\$0
	Tier B	\$0
	Tier C	\$0
	Tier D	\$0
	Tier E	\$0

<b>Partial List of Screen Repair Eligible Devices Table</b>	
Below is a partial list of screen repair eligible devices. To see if your device is eligible for repair, go to <a href="http://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> . Eligible devices and available areas are subject to change at any time.	
<b>\$29 Screen Repair Deductible</b>	Apple® iPhone® 7/7 Plus Apple® iPhone® 8/8 Plus Apple® iPhone® X Apple® iPhone® XS/XS Max Apple® iPhone® XR Samsung Galaxy Edge S®7/S7 Edge + Samsung Galaxy S®7/S®8/S®9/S®10 Samsung Galaxy S®8+/S®9+/S®10+

## AT&T Protect Insurance for 4 program details

### Insurance for any eligible mobile device (enroll within 30 days of new activation or upgrade)

- One primary eligible device must be connected to a monthly AT&T post-paid wireless plan (connected device).
- Second, third and fourth eligible device can be connected to a monthly AT&T post-paid plan (smartphones and connected tablets).
- Or they may be non-connected—that is, not connected to a monthly AT&T rate plan.
- Non-connected devices can be your choice of a Wi-Fi tablet or laptop.
- Your primary connected device is automatically registered with enrollment in the program, but your second, third and fourth devices can be registered later when you file a claim.
- You cannot have more than 4 eligible devices registered at any time.
- 30-day waiting period after enrollment for non-connected devices before insurance coverage applies.
- Once a claim is approved your mobile number (connected device) or device (non-connected device) is registered and will remain registered as one of your four covered mobile number/devices for a period of 12 months.
- After 12 months (from the date of the approved claim), your covered mobile number (connected) or device (non-connected) registration can be changed.
- Each approved claim restarts the 12 month registration period for the mobile number (connected device) or device (non-connected device).

### Filing an AT&T Protect Insurance for 4 claim is easy

You can file lost, stolen, damaged and out-of-warranty claims quickly and easily and receive status updates and tracking information via email. The nonrefundable deductible associated with your device model is charged to your monthly wireless bill.

- Call Asurion at **888.562.8662** or file a claim at **phoneclaim.com/att**. Asurion representatives are available to help Monday through Friday from 8 a.m. to 10 p.m. ET; Saturday and Sunday from 9 a.m. to 9 p.m. ET.
- Have the make and model of your device available.
- Report the claim within 60 days of the date of loss.
- For lost and stolen claims on mobile devices, please contact AT&T Customer Care at 866. MOBILITY to temporarily suspend service and prevent unauthorized use.

If your connected device is defective or has been damaged, and you are receiving a replacement device, it must be returned using the prepaid shipping label provided with your replacement. Non-return charges of up to \$850 may be added to your wireless bill for failure to return your defective or damaged device.

### Communications

If you have provided or in the future provide your email or other electronic address to AT&T, we may communicate AT&T Protect Advantage for 4 program information and legal notices to you through electronic means. If an email is not provided, the information will be mailed to you.

### Dispute resolution

The Coverage Certificate contains a binding and individual Arbitration Agreement, which will be sent to you. You can obtain a complete copy of the Arbitration Agreement by visiting [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att). You should read the Arbitration Agreement carefully and completely, since it affects your rights. The Arbitration Agreement requires you to: **1) RESOLVE ANY DISPUTES THROUGH BINDING AND INDIVIDUAL ARBITRATIONS OR SMALL CLAIMS COURT ACTIONS INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION; AND 2) WAIVE YOUR RIGHTS TO A JURY TRIAL AND TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR ARBITRATIONS.** Arbitration is more informal than a lawsuit in court, and it uses a neutral arbitrator instead of a judge or jury. The Arbitration Agreement allows arbitration proceedings to take place in the county of your billing address and requires that those proceedings be administered by the American Arbitration Association (“AAA”) in accordance with their Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes. You can learn more about the AAA and those rules by visiting [adr.org](http://adr.org). The Arbitration Agreement does not prevent you from informing federal, state or local agencies of any dispute, since they may be able to seek relief on your behalf. If you do not want to submit disputes to binding and individual arbitration or you do not agree to any other provision of the Arbitration Agreement, you should contact AT&T and cancel your AT&T Mobile Insurance coverage. You will receive a prorated refund of any amounts paid for that coverage.

### Coverage Is Optional

AT&T Protect Insurance for 4 is an optional insurance coverage that you are not required to purchase in order to purchase services or devices. Program enrollment and replacement authorization shall be at the sole discretion of Continental Casualty Company, a CNA member company; Asurion, the plan administrator; or any other authorized representative of CNA in accordance with the terms of the Coverage Certificate and applicable law.

## Limitations and Exclusions

The insurance coverage does contain limitations and exclusions. For example, intentional damage, cosmetic damage and device failures due to faulty parts or workmanship are excluded. Complete exclusions and limitations can be found in the included Coverage Certificate.

## Important Disclosures

AT&T Protect Advantage for 4 includes AT&T Protect Insurance for 4, ProTech support, ProTech app and Photo Storage app. AT&T Mobile Insurance, and the insurance component of AT&T Protect Advantage for 1 and AT&T Protect Advantage for 4, is underwritten by Continental Casualty Company, a CNA company (CNA), and administered by Asurion Protection Services, LLC (in Iowa, Lic. #1001002300, in California, Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC, CA Lic. #OD63161, in Puerto Rico, Asurion Protection Services of Puerto Rico, Inc.), a licensed agent of CNA. Unless otherwise licensed, AT&T associates are not qualified or authorized to evaluate the adequacy of your existing insurance coverage. Questions regarding this program should be directed to CNA's licensed agent, Asurion Protection Services, LLC. The included Coverage Certificate may provide a duplication of coverage already provided by a consumer's personal auto insurance policy, homeowner's insurance policy, renter's insurance policy, personal liability insurance policy, or other source of coverage. This insurance is primary over any other insurance you may have. Asurion and CNA strive to satisfy every customer and ask that you allow us the opportunity to resolve any question, concern or complaint you may have by calling us at 888.562.8662. The Coverage Certificate, which will be sent to you upon enrollment, is the entire agreement between the insurer and you. Please refer to the Coverage Certificate for complete terms and conditions of the coverage provided. For questions, or to obtain a full-size copy of the insurance Coverage Certificate, please contact:

Asurion Protection Services, LLC

Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC  
Customer Care  
P.O. Box 411605  
Kansas City, MO 64141-1605  
CA License #OD63161  
888.562.8662

For Residents of California, Indiana and Maryland:

Consumer hotline for the California Department of Insurance is 800.927.HELP (4357), for the State of Indiana Department of Insurance is 800.622.4461, and for the Maryland Insurance Administration is 800.492.6116.

NOTE: Any person who knowingly and with intent to injure, defraud or deceive any insurer files a statement of claim on an application containing any false, incomplete or misleading information is guilty of insurance fraud. In Florida, such conduct is a felony of the third degree. In Oregon this note does not apply.

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, service marks and logos are the property of their respective owners.

Taxes and surcharges extra.

© 2019 Asurion, LLC. All Rights Reserved.

---

## TEXAS IMPORTANT NOTICE

To obtain information or make a complaint:

You may contact the Texas Department of Insurance to obtain information on companies, coverages, rights or complaints at: **1-800-252-3439**.

You may write the Texas Department of Insurance:

P.O. Box 149104  
Austin, TX 78714-9104  
Fax: (512) 490-1007

Web: [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)

E-mail: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)

**PREMIUM OR CLAIM DISPUTES:** Should you have a dispute concerning your premium or about a claim, you should contact the agent or company first. If the dispute is not resolved, you may contact the Texas Department of Insurance.

**ATTACH THIS NOTICE TO YOUR POLICY:** This notice is for information only and does not become a part or condition of the attached document.

# Commercial Inland Marine Portable Electronics Equipment Coverage Certificate

Some provisions in this Multi-Device Insurance Coverage Certificate (“Certificate”) restrict coverage. Read this entire Certificate carefully. It sets forth each party’s rights and duties and what is and is not covered.

In this Certificate, the words “you” and “your” refer to the “Insured Subscribers.” The words “we”, “us” and “our” refer to Continental Casualty Company, a CNA Company (“CNA”), the Illinois stock insurance company providing this insurance.

In this Certificate, the words “Authorized Representative” and “Asurion” refers to Asurion Protection Services, LLC except as follows: In California, Asurion Protection Services, LLC does business as Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC (CA license #: OD63161). In Puerto Rico, “Asurion” refers to Asurion Protection Services of Puerto Rico, Inc.

Other capitalized words and phrases have special meaning. Refer to Section IX. DEFINITIONS.

A copy of the policy under which this Certificate is issued is available for your inspection.

## I. COVERAGE.

Subject to all of the terms, conditions, exclusions, and limits of insurance contained in this Certificate, we agree to provide the insurance as stated in this Certificate on a month to month basis, provided that any Loss (as defined in Section IX. DEFINITIONS) to the Covered Property occurs while your coverage is in effect.

### Information About Your Coverage

With regard to all enrollment requests, the coverage specified in this Certificate begins at 12:01 a.m. of the date of such request. The information pertaining to your portable electronics equipment coverage included in your receipt, invoice, or other documentation from your Service Provider is incorporated by reference in this Certificate and specifically includes the name and address of the Insured Subscriber and information to determine the effective date of coverage (See Section I.E).

#### A. WHAT WE INSURE.

We insure your Covered Property (as defined in Section IX. DEFINITIONS), for Loss as long as it remains eligible for coverage. In the event of a Loss, our obligation under this Certificate is to repair or replace, at our sole option, your Covered Property. This insurance is primary over any other insurance you may have.

#### B. COVERAGE PLAN

We cover your Covered Property for the following cause(s) of loss.

- i) Physical damage.
- ii) Theft, or loss by mysterious disappearance or other unintentional permanent loss of possession.
- iii) Mechanical or Electrical Failure.

#### C. PROPERTY NOT COVERED.

The following are not covered:

- 1. Any property or equipment that is not Covered Property.
- 2. Contraband or property in the course of illegal transportation or trade.
- 3. Property in transit to you from a manufacturer or seller that is not the Authorized Service Facility.
- 4. Data, Nonstandard External Media, and Nonstandard Software.
- 5. Covered Accessories are only covered as a part of a Loss to Covered Property. Covered Accessories are not covered separately as a Loss under this Certificate.
- 6. Any wireless device whose unique identification number (IMEI or ESN, etc.) has been altered, defaced or removed.

#### D. PAYMENT OF PREMIUM

You will be charged the monthly premium corresponding to the equipment category of your Covered Property associated with your enrolled Wireless Number as shown in the schedule below.

Equipment Category	Monthly Premium Charge
All eligible equipment categories	AT&T Protect Insurance for 4 premium is included in the AT&T Protect Advantage for 4 monthly charge.

#### E. WHEN COVERAGE IS EFFECTIVE.

All coverage is effective at 12:01 A.M. on the effective date of coverage as stated herein.

Your coverage under this Certificate begins upon our approval. Upon our approval, coverage is retroactive to the date of the submission of your request for enrollment. We or our Authorized Representative will notify you within thirty (30) days



if your request is not approved. The successful completion of a test call to the Covered Property may be required prior to coverage becoming effective.

For Non-Connected Covered Property, coverage only applies to Losses occurring on or after the thirtieth (30th) day following the submission of your request for enrollment.

Eligibility for enrollment after Initial Activation may be subject to limitation.

## II. EXCLUSIONS.

Losses and causes of loss excluded below are excluded regardless of any other cause or event that contributes concurrently or in any sequence to the loss. We will not pay for any losses, or for any losses directly or indirectly caused by or resulting from any of the events, conditions or causes of loss identified below:

- A. Indirect or consequential loss, including loss of use; interruption of business, loss of market, loss of service, loss of profit, inconvenience or delay in repairing or replacing lost or damaged Covered Property.
- B. Loss due to the intentional parting with Covered Property by you or anyone entrusted with the Covered Property.
- C. Loss due to intentional, dishonest, fraudulent or criminal acts by you or your family members; any of your authorized representatives or anyone you entrust with the property and any of their family members; or anyone else with an interest in the property for any purpose, acting alone or in collusion with others.
- D. Loss due to obsolescence, including technological obsolescence or depreciation in the value of the Covered Property.
- E. Loss caused by or resulting from any cosmetic damage to Covered Property, however caused that does not affect the function of the Covered Property. Such excluded types of loss include, but are not limited to, scratches, marring, cracks, and changes or enhancement in color, texture, or finish that occur to Covered Property that do not affect the function of the Covered Property.
- F. Loss caused by or resulting from faulty repair, adjusting, installation, servicing or maintenance, unless fire or explosion ensues and then only for loss to the Covered Property resulting from ensuing fire or explosion.
- G. Loss caused by or resulting from unauthorized repair or replacement.
- H. Loss caused by or resulting from the discharge, dispersal, seepage, migration, release or escape of Pollutants.
- I. Loss caused by abuse of the Covered Property or resulting from use of the Covered Property in a manner for which it was not designed or intended by the manufacturer, or any act that voids the manufacturer's warranty.
- J. Loss caused by or resulting from failure to follow the manufacturer's installation, operation or maintenance instructions.
- K. Loss caused by or resulting from error or omission in design, programming, or system configuration of the Covered Property, or manufacturer's recall.
- L. Loss caused by or resulting from any Malware.
- M. Loss caused by or resulting from nuclear reaction or radiation, or radioactive contamination, however caused. However, if nuclear reaction or radiation, or radioactive contamination, results in fire, we will pay for the resulting Loss caused by such fire.
- N. Loss caused by or resulting from war, including undeclared or civil war; warlike action by a military force, including action hindering or defending against an actual or expected attack, by any government, sovereign or other authority using military personnel or other agents; or insurrection, rebellions, revolution, usurped power of action taken by government authority in hindering or defending against any of these.
- O. Loss caused by or resulting from Governmental action, meaning seizure or destruction of property by order of governmental authority including economic and trade sanction as provided under applicable law and U.S. Treasury Department guidelines.
- P. Loss or damage to or of Data, Nonstandard External Media, and Nonstandard Software.
- Q. Loss caused by or resulting from failure to do what is reasonably necessary to minimize the loss and to protect the Covered Property from any further loss.
- R. Loss caused by power surge if the Covered Property was not connected to a surge protector at the time of Loss.
- S. Losses for Non-Connected Covered Property that occur within thirty (30) days from the submission of your request for enrollment.

## III. LIMITS OF LIABILITY.

### A. PER OCCURRENCE LIMITS.

The most we will spend, in any one occurrence, to replace or repair Covered Property due to a Loss is \$2,500. For any one Loss, we will not pay for replacement equipment having retail value of, or for repair costs that are, more than the limit, less the applicable deductible set forth in Section IV.



**B. AGGREGATE LIMITS.**

A maximum of eight (8) (unlimited for repair by battery replacement for eligible smartphones and feature phones until you have otherwise met your claim limit) replacements or repairs of Covered Property will be allowed per Insured Subscriber in any one twelve (12) month period. Losses incurred under this Certificate will be applied against the aggregate limit under this Certificate and will also be carried forward and applied against the applicable aggregate limit under any other certificate issued by us for the twelve (12) months following the Date of Loss.

**IV. DEDUCTIBLE.**

**REPAIR DEDUCTIBLE FOR CONNECTED DEVICES**

A non-refundable deductible, as set forth in the schedule below, is payable at the time a repair is approved by us for each repair based on the equipment category of the equipment being repaired.

The applicable deductibles are set forth in the deductible schedule below.

Equipment	Repair by Battery Replacement Deductible for eligible connected smart and feature phones	Deductible For all other Connected Device Repairs
Tier A	\$0	N/A
Tier B	\$0	N/A
Tier C	\$0	\$29.00
Tier D	\$0	\$29.00
Tier E	\$0	\$29.00
Tier F	\$0	\$29.00

**REPLACEMENT DEDUCTIBLE FOR CONNECTED DEVICES; REPAIR OR REPLACEMENT DEDUCTIBLE FOR NON-CONNECTED DEVICES**

A non-refundable deductible, as set forth in the schedule below, is payable at the time a replacement or repair is approved by us for each replacement or repair based on the equipment category of the equipment being replaced or repaired.

The applicable deductibles are set forth in the deductible schedule below.

**Deductible Schedule**

Connected Devices	
Equipment	Replacement Deductible for Connected Devices
Tier A	\$25.00
Tier B	\$50.00
Tier C	\$125.00
Tier D	\$200.00
Tier E	\$250.00
Tier F	\$299.00

  

Non-Connected Devices	
Replacement Due to Loss or Theft	All Other Repairs or Replacements
\$199.00 Tablets \$299.00 Laptops	\$89.00

**NOTE:** An additional non-returned equipment charge may apply (See Section VI.F) for causes other than loss or theft if you fail to return the Covered Property as directed at the time of Loss.

**V. CONDITIONS IN THE EVENT OF LOSS.**

Subject to the terms and conditions set forth in this Certificate, we will make good any Loss covered under this Certificate.

A. In the event of a Loss, we will arrange for the replacement, or at our sole option, the repair, of the Covered Property through the Authorized Service Facility.

For Non-Connected Covered Property, any repair to the Covered Property may result in the manufacturer voiding the manufacturer's warranty on the Covered Property. A sixty (60) day warranty will be provided on any repairs made by the Authorized Service Facility to the Covered Property. A ninety (90) day warranty for Mechanical or Electrical Failure will be provided on all replacement equipment.

For Connected Covered Property, a twelve (12) month warranty for Mechanical or Electrical Failure will be provided on all replacement equipment, and a twelve (12) month warranty will be provided on any repairs made by us or the Authorized Service Facility.

- B. An Insured Subscriber will not be entitled to receive cash, though we may elect to provide a cash settlement of the cost to replace the Covered Property, in lieu of actual replacement or repair of the Covered Property. Any cash settlement provided shall be based on the replacement value of equipment of like kind and quality which has similar features and functionality.
- C. At our option, we may repair the Covered Property with substitute parts or, provide substitute equipment that:
  - 1. Is of like kind and quality;
  - 2. Is either new or refurbished, and may contain original or non-original manufacturer parts; and
  - 3. May be a different brand, model or color.
- D. Connected replacement equipment will be approved equipment for use on the network of the Service Provider and in the same equipment category as the Covered Property at the time of Loss.
- E. Equipment failure evaluation performed by the Service Provider and/or our Authorized Representative and/or the manufacturer may be required at our option prior to approval of your request for repair or replacement of the Covered Property.

## VI. DUTIES IN THE EVENT OF A LOSS.

- A. In the event that your Connected Covered Property is lost or stolen, you must notify your wireless Service Provider as soon as possible to suspend service.
- B. If a claim involves a violation of law or any loss of possession, you agree to promptly notify the law enforcement agency with jurisdiction and obtain confirmation of this notification.
- C. You must report the Loss promptly to our Authorized Representative not later than sixty (60) days from the Date of Loss. If you do not report the Loss within sixty (60) days, you will have forfeited your claim. You must submit all claims through our Authorized Representative for our approval prior to repair or the delivery of replacement equipment. Any claims that are not submitted through our Authorized Representative for our approval will not be honored and fulfilled.
- D. You will do what is reasonably necessary to minimize the Loss and to protect the Covered Property from any further Loss.
- E. You may be required to provide us with a detailed written proof of Loss statement, a police report case number, and/or a copy of the police report within sixty (60) days of the date the Loss is reported and prior to repair or receipt of replacement equipment. In the event of a Loss, you may be required to provide proof of purchase. You may also be required to present, or provide a photocopy of, a government issued photo I.D.
- F. If the cause of Loss is not loss or theft, you must keep the Covered Property until your claim is completed. If we replace the Covered Property, we may require you to return it to us at our expense. If we so direct, you must return the Covered Property to us in the return mailer we provide within ten (10) days or pay the non-returned equipment charge applicable to the model of Covered Property that suffered the Loss. **YOU CAN AVOID THIS CHARGE BY SIMPLY RETURNING THE COVERED PROPERTY AS DIRECTED.**
- G. In the event we arrange for the repair of your Covered Property, you must send your Covered Property to our Authorized Service Facility for repair as directed by us.
- H. In the event of a Loss, you must permit us to inspect the property and records proving the Loss. You must cooperate in the investigation of such claim. If requested, you must permit us to question you under oath at such times as may be reasonably required about any matter relating to this insurance or your claim, including your books and records. Your answers must be signed and may be recorded.
- I. You must provide our Authorized Representative with all of the necessary information required to approve your claim for replacement or repair of the Covered Property within sixty (60) days of the date that you report your Loss to us. Your failure to take delivery of repaired or replacement equipment within sixty (60) days of our claim approval will result in forfeiture of the repaired or replacement equipment and your claim under this Certificate.
- J. In the event of a Loss, you must satisfy the nonrefundable deductible applicable to the Loss.

## VII. ELIGIBILITY AND CANCELLATION.

### A. Cancellation Provisions.

1. You may cancel coverage under this Certificate by mailing or delivering to us advance written notice stating when such cancellation is effective. You may send your written notice to our Authorized Representative as follows: Asurion Customer Care Center, P.O. Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.
2. The Service Provider may cancel coverage under this Certificate by mailing or delivering to us advance written notice stating when such cancellation is effective. We, or the Service Provider on our behalf, will mail or deliver written notice to you advising you of the cancellation of this Certificate. The written notice may be mailed or delivered to you at least thirty (30) days prior to the cancellation, or other longer period as required by law.
3. We may cancel this Certificate or change the terms and conditions only upon providing you with at least thirty (30) days notice, or other longer period as required by law, unless we cancel for the following reasons:
  - a. We may cancel your coverage under this Certificate upon fifteen (15) days notice, or other longer period as required by law, for discovery of fraud or material misrepresentation in obtaining coverage or in the presentation of a claim thereunder.
  - b. We may cancel your coverage under this Certificate immediately, or by providing additional notification time as required by law, for nonpayment of premium.
  - c. We may cancel your coverage under this Certificate immediately, or by providing additional notification time as required by law, if:
    1. You cease to have active service with the Service Provider; or,
    2. You exhaust the aggregate limit of liability, if any, under the terms of this Certificate and we send notice of cancellation to you within thirty (30) calendar days after exhaustion of the limit. However, if notice is not timely sent, enrollment shall continue notwithstanding the aggregate limit of liability until we send notice of cancellation to you.

**NOTE:** If you are cancelled under Section VII.A.3.c.2. you will remain ineligible for a period of twelve (12) months from the date of cancellation.

### B. How Notice is Provided.

1. Notices made pursuant to Sections A. 2. or 3. shall be in writing and include the actual reason for cancellation and the effective date of cancellation. The coverage will end on that date.
2. Notices may be mailed or delivered to the Service Provider at its last known mailing address. Notices may be mailed or delivered to you at your last known mailing or electronic addresses on file with us.
3. We or the Service Provider shall maintain proof of mailing in a form authorized or accepted by the United States Postal Service or other commercial mail delivery service. We or the Service Provider may comply with Sections A. 2. or 3. by providing such notice or correspondence by electronic means. If accomplished through electronic means, we or the Service Provider shall maintain proof that the notice or correspondence was sent.
4. If coverage under this Certificate is cancelled, any refunds due will be on a pro rata basis.

### C. To be and remain eligible for coverage:

1. You must have activated communications service directly with your Service Provider and be a valid, active and current subscriber of your Service Provider to be covered under the policy. Connected Covered Property must be actively registered on the Service Provider's network on the Date of Loss and have logged airtime prior to the Date of Loss.
2. The Covered Property must be designated by us and eligible for coverage under this Certificate. Eligibility of Connected devices may be limited to new equipment that has not been previously activated for service.
3. You must not have engaged in fraud or abuse with respect to this or a similar portable electronics equipment insurance program.
4. You must not be in breach of any material term of this Certificate, including, but not limited to: Failure to return damaged Covered Property when requested in conjunction with a Loss; or, failure to satisfy the required deductible on a Loss.

### D. You are responsible for the payment of all premiums, per the terms of this Certificate.

### E. The insurance provided under this Certificate is provided on a month-to-month term basis unless: you cease to be a valid, active and current subscriber of your Service Provider; or you or your Covered Property cease to be eligible for coverage.

## VIII. ADDITIONAL CONDITIONS.

- A. All claims for Loss under this Certificate will be made good within thirty (30) days after presentation and acceptance of satisfactory proof of interest and Loss to our Authorized Representative and satisfaction by you of your Duties in the Event of a Loss.
- B. If we and you disagree on the value of the Covered Property or the amount or satisfaction of Loss, either may elect arbitration pursuant to Section VIII.G. below.

- C. Any recovery or salvage on a Loss will accrue entirely to our benefit until the expense incurred by us has been made up. Upon our request, you will return to us any damaged equipment. All Covered Property which we replace is the property of CNA and may be disabled, destroyed, or reused. We will not provide replacement equipment if you are in breach of the terms of this Certificate due to: failure to return damaged Covered Property when requested in conjunction with a prior Loss; or, due to your failure to satisfy the non-returned equipment charge or deductible on a prior Loss.
- D. You may not assign this Certificate without our written consent.
- E. If any Insured Subscriber to or for whom we honor a claim under this Certificate has rights to recover damages from another, those rights are transferred to us. That Insured Subscriber must do everything necessary to secure our rights and must do nothing after a Loss to impair them; but you may waive your rights against another party in writing:
1. Prior to a Loss.
  2. After a Loss, only if, at time of Loss, that party is one of the following:
    - a. Someone covered under this Certificate;
    - b. A business firm;
      - i. Owned or controlled by the Insured Subscriber; or
      - ii. That owns or controls the Insured Subscriber; or
      - iii. The Insured Subscriber's tenant.
- This will not restrict the Insured Subscriber's coverage.

F. Concealment, Misrepresentation or Fraud

Your coverage will be cancelled and any claim may be denied in the event of fraud, intentional concealment or misrepresentation of a material fact, at any time, concerning:

1. This coverage;
2. The Covered Property;
3. Your interest in the Covered Property; or
4. A claim under this Certificate.

- G. **ARBITRATION AGREEMENT. Please read this Arbitration Agreement provision of this Certificate (Arbitration Agreement) carefully. It affects your rights.** Most of your concerns about this Certificate can be addressed simply by contacting our Authorized Representative at 1-888-562-8662. In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE AGREE TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION. YOU AND WE AGREE THAT ANY ARBITRATION WILL TAKE PLACE ON AN INDIVIDUAL BASIS ONLY. YOU AND WE AGREE: (1) TO WAIVE OUR RIGHTS TO A TRIAL BY JURY, AND (2) NOT TO PARTICIPATE IN ANY CLASS ARBITRATIONS AND CLASS ACTIONS.** Arbitration is more informal than a lawsuit in court. Arbitration uses a neutral arbitrator instead of a judge or jury. It has more limited discovery than in court and is subject to limited review by courts. Arbitrators can award the same damages and relief that a court can award.

For the purpose of this Arbitration Agreement, references to "we" and "us" include our Authorized Representative, Continental Casualty Company, Service Provider and their respective parents, subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns. This Certificate evidences a transaction in interstate commerce; accordingly, the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this Arbitration Agreement. This Arbitration Agreement shall survive the termination of this Certificate.

This Arbitration Agreement is intended to be interpreted broadly, and it includes any dispute: (1) arising out of or relating in any way to this contract or program or to the relationship between you and us, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or otherwise; (2) that arose either before this Arbitration Agreement or Certificate was entered into by you and us or that arises after this Arbitration Agreement or Certificate is terminated; and (3) that currently is the subject of a purported class action litigation in which you are not a member of a certified class. Notwithstanding the foregoing, this Arbitration Agreement does not preclude you from bringing an individual action in small claims court or from informing any federal, state or local agencies or entities of your dispute. Such agencies or entities may be able to seek relief on your behalf.

If you or we intend to seek arbitration you and we must first send to the other a written Notice of Claim ("Notice") by certified mail. Your Notice to us should be addressed to: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. The Notice must describe the dispute and state the specific relief sought. If you and we do not resolve the dispute within thirty (30) days of receipt of the Notice, you or we may initiate an arbitration proceeding with the American Arbitration Association ("AAA"). You can obtain the forms necessary to initiate an arbitration proceeding by visiting [www.adr.org](http://www.adr.org) or by calling 1-800-778-7879. After we receive notice that you have commenced arbitration, we will reimburse you for payment of any filing fee to the AAA. If you are unable to pay a required filing fee, we will pay it if you send a written request by certified mail to: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. The arbitration shall be administered by the AAA in accordance with the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer

Related Disputes (the "Arbitration Rules") in effect at the time the arbitration is initiated and as modified by this Arbitration Agreement. You can obtain a copy of the Arbitration Rules by visiting [www.adr.org](http://www.adr.org) or by calling 1-800-778-7879.

The arbitrator appointed by the AAA to decide the dispute is bound by the terms of this Arbitration Agreement. All issues are for the arbitrator to decide, including the scope of this Arbitration Agreement, with the exception that issues relating to the enforceability of this Arbitration Agreement may be decided by a court. Unless you and we agree otherwise, any arbitration proceeding will take place in the county or parish of your billing address. If your dispute is for \$10,000 or less, you may choose to conduct the arbitration proceeding either by submitting documents to the arbitrator or by appearing before the arbitrator in person or by telephone. If your dispute is for more than \$10,000, the right to arbitration proceeding will be determined by the Arbitration Rules. We will pay all filing, administration and arbitrator fees for any arbitration initiated pursuant to this Arbitration Agreement, unless your dispute is found by the arbitrator to have been frivolous or brought for an improper purpose under Federal Rule of Civil Procedure 11(b). In that case, the payment of such fees shall be governed by the Arbitration Rules.

At the conclusion of the arbitration proceeding, the arbitrator shall issue a written decision which includes an explanation of the facts and law upon which the decision is based. If the arbitrator finds in your favor and issues a damages award that is greater than the value of the last settlement offer made by us or if we made no settlement offer and the arbitrator awards you any damages, we will: (1) pay you the amount of the damages award or \$7,500, whichever is greater; and (2) pay your attorney, if any, twice the amount of the attorney's fees and the actual amount of any expenses reasonably incurred when pursuing your dispute in arbitration. You and we agree not to disclose any settlement offers to the arbitrator until after the arbitrator has issued the written decision. The arbitrator may resolve any disputes regarding attorney's fees and expenses either during the arbitration proceedings or, upon request, within 14 days of the arbitrator's written decision. While the right to the attorney's fees and expenses discussed above is in addition to any right you may have under applicable law, neither you nor your attorney may recover duplicate awards of attorney's fees and expenses. Although we may have the right under applicable law to recover attorney's fees and expenses from you if we prevail in the arbitration, we hereby waive the right to do so.

To the extent either declaratory or injunctive relief is sought in the arbitration, such relief can be awarded only to the extent necessary to provide the relief warranted by a party's individual claim. **YOU AND WE AGREE THAT EACH MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A PLAINTIFF OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS OR REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Unless you and we agree otherwise, the arbitrator may not consolidate the dispute of another person with your or our dispute and may not preside over any form of a representative or class proceeding. If this specific provision of this Arbitration Agreement is found to be unenforceable, then the entirety of this Arbitration Agreement shall be null and void.

- H. No one may bring legal action, including arbitration, against us under this Certificate unless:
  - 1. There has been full compliance with all terms of this Certificate; and
  - 2. The action is brought within two (2) years or any longer period as stated in the policy or any endorsement thereto after you first have knowledge of the Loss or other events that are the basis of the action.
- I. The coverage territory is worldwide but the cost of replacement or repair will be valued in U.S. currency at the time of replacement or repair. We will ship approved replacement equipment or repaired equipment directly to you within the United States and its territories or require you to pick it up at an Authorized Service Facility.
- J. If you have a Loss to Covered Property that is part of a pair or set, we will only cover a reasonable and fair proportion of the total value of the pair or set.
- K. We may make available to you other limited benefits or services related to your Covered Property where available. These may include: property location or recovery services; data management or recovery services; equipment service and maintenance; technical support; reduced cost upgrade or purchase benefits or other services provided through your Service Provider or any Authorized Service Facilities.
- L. We agree that any terms of this Certificate not in conformity with applicable law are conformed to comply with such law. If any portion of this Certificate is deemed invalid or unenforceable, it shall not invalidate the remaining portion of this Certificate.
- M. This Certificate contains the entire agreement between you and us concerning the insurance afforded. This Certificate's terms can be amended or waived only by issuance of a new Certificate, or endorsement issued by us and made a part of this Certificate.
- N. We retain the right to revise this Certificate at any time and adjust the coverage terms, including the premium and the deductible. In the event of any material change in the coverage terms, you will be provided advance written notice of such changes. You may cancel coverage at any time without penalty, but if you continue to pay premiums after a change in coverage terms, you will be bound by such change.
- O. If we adopt any revisions to the policy which would broaden the coverage under this Certificate without additional premium while this coverage is in effect, the broadened coverage will immediately apply to this Certificate.

- P. You must follow the instructions that are in the owner's manual for proper use, care and maintenance of the Covered Property. You must use a surge protector and industry standard anti-malware software. Failure to follow the manufacturer's maintenance and service guidelines, use a surge protector, or use industry standard anti-malware software may result in the denial of coverage under this Certificate. We strongly recommend the regular back up of Data and software. It is important that you back up all Data and software files because this Certificate does not cover Loss or damage to your Data or Nonstandard Software and repairs to your Covered Property may result in the deletion of such Data or software. **IT IS YOUR SOLE RESPONSIBILITY TO BACK UP ALL SOFTWARE AND DATA ON COVERED PROPERTY WITH HARD DRIVE(S) OR ANY OTHER STORAGE MECHANISM. WE SHALL NOT BE RESPONSIBLE AT ANY TIME FOR ANY LOSS, ALTERATION, OR CORRUPTION OF ANY SOFTWARE, DATA, OR FILES.**

## IX. DEFINITIONS.

- A. "Anchor" means the Connected Covered Property that is active on the enrolled Wireless Number assigned by the Service Provider to you.
- B. "Authorized Service Facility" means: The location or locations that serve as a replacement or repair facility for the program and supply replacements for or undertake repairs of Covered Property. Selection of the Authorized Service Facility will be at the sole discretion of us or our Authorized Representative.
- C. "Connected" means Covered Property connected to the Service Provider's network.
- D. "Coverage Certificate", "Certificate", or "Certificates" means: This Commercial Inland Marine Portable Electronics Equipment Coverage Certificate.
- E. "Covered Accessories" as used in this Certificate means: if part of the covered "Loss" for Connected devices; one standard battery (except for eligible smartphones and feature phones), one power cord, one standard charger, and one SIM Card (if applicable). If part of the covered "Loss" for Non Connected devices; one standard battery and one standard home charger or power cord.
- F. "Covered Property" as used in this Certificate means:  
One Anchor and up to three Non-Anchor device(s) as follows:  
(a) Anchor device is one Connected smartphone, feature phone, Mifi, air card, tablet, or other similar device ("portable electronic device") owned or leased by you, or for which you are otherwise financially responsible, and eligible for the program provided by the Service Provider.  
(b) Non-Anchor devices are three of the following:  
(i) Connected smart phones, feature phones, Mifi's, air cards, or other similar device ("portable electronic device") on the same account as the Anchored device that are owned or leased by you, or for which you are otherwise financially responsible; and  
(ii) Connected or Non-Connected laptops and tablets that have a Windows Vista, OS X, Android, iOS or newer operating system and are eligible devices under the program;

The Connected smart phones, feature phones, Mifi's, tablets or air cards that are Covered Property must be actively registered on the Service Provider's network and have logged airtime after enrollment. The International Manufacturer's Equipment Identification (IMEI), Electronic Serial Number (ESN), Unique Device Identifier (UDiD) or other unique identifier of the device associated with your account in the records of the Service Provider at the time your coverage initially becomes effective and for which air time has been logged for devices indicates the devices to be considered Covered Property unless you have logged airtime on a different device, immediately prior to the time of Loss, in which case the Covered Property is the device for which airtime usage has been logged by your Service Provider immediately prior to the time of Loss so long as such device is owned or leased by you and you provide us proof of ownership or lease. Smartphone and feature phones include its standard battery which will be included with the replacement device if part of a covered Loss to your smartphone or feature phone and if after the manufacturer's warranty expires your eligible smartphone or feature phone powers on and the battery fails to maintain an adequate charge after diagnostic testing by our Authorized Service Facility, we will complete this Mechanical or Electrical Failure claim by repairing the eligible smartphone or feature phone by replacing the battery.

We may also request that you register Non-Connected Devices, but in no case shall more than one Anchor and up to three Non-Anchor devices be registered and covered simultaneously under this Certificate.

- G. "Data" means information input to, stored on, or processed by the Covered Property. This includes documents, databases, messages, licenses, contact information, passwords, books, games, magazines, photos, videos, ringtones, music, and maps.
- H. "Date of Loss" is the date on which a Loss to the Covered Property occurs.
- I. "Date of Replacement" is the date on which replacement or repaired equipment is shipped to you, or the date on which you pick up the replacement or repaired equipment at an Authorized Service Facility, as a result of a covered Loss.
- J. "Initial Activation" means: the time of initial activation of the Service Provider's service for the Covered Property.



- K. "Insured Subscriber" or "Insured Subscribers" means: The account holder(s) of the Service Provider meeting the following conditions:
- i) Who have been enrolled in and accepted for coverage under this Certificate.
  - ii) Who have a complete description of their Connected Covered Property on file with us or our Authorized Representative.
  - iii) Who have paid all premiums payable with respect to their Covered Property before any claimed Date of Loss.
- L. "Loss" and "Losses" means: a covered loss as provided in Section I.B. Coverage Plans.
- M. "Malware" means malicious software that damages, destroys, accesses your Data without your authorization or otherwise interferes with the performance of any data, media, software, or system on or connected to the Covered Property.
- N. "Mechanical or Electrical Failure" means: Failure of "Covered Property" to operate due to a faulty part or workmanship or normal wear and tear when operated according to the manufacturer's instructions.
- O. "Non-Anchored" means Connected or Non-Connected Covered Property that is not Anchored.
- P. "Non-Connected" means Covered Property not connected to the Service Provider's network.
- Q. "Non-Covered Accessories" as used in this Certificate means: All accessories not included in the definition of Covered Accessories.
- R. "Nonstandard External Media" means physical objects on which data can be stored but which are not integrated components of the Covered Property required for it to function. This includes data cards, memory cards, external hard drives, and flash drives. Nonstandard External Media does not include Standard External Media.
- S. "Nonstandard Software" means software, other than Standard Software.
- T. "Pollutants" means: Any solid, liquid, gaseous, or thermal irritant or contaminant including smoke, vapor, soot, fumes, acid, alkalis, chemicals, artificially produced electric fields, magnetic field, electromagnetic field, electromagnetic pulse, sound waves, microwaves, and all artificially produced ionizing or non-ionizing radiation and waste. Waste includes materials to be recycled, reconditioned or reclaimed.
- U. "Service Provider" means: AT&T
- V. "Standard External Media" means physical objects on which data can be stored and that came standard in the original packaging with the Covered Property from the manufacturer but which are not integrated components of the Covered Property required for it to function.
- W. "Standard Software" means the operating system pre-loaded on or included as standard with the Covered Property from the manufacturer.
- X. "Wireless Number" or "Wireless Numbers" means: The mobile telephone or data line(s) or number(s) assigned by the Service Provider to you.

## X. STATE CHANGES.

Terms and conditions vary for Certificates issued and Insured Subscribers residing in select jurisdictions as set forth below.

### A. STATE CHANGES – Section VIII. G. ARBITRATION AGREEMENT is amended as follows:

**If you are a resident of Arkansas, District of Columbia, Kentucky, Louisiana, Maine, New Hampshire, Oklahoma, Vermont, Washington or Wyoming; or if the above arbitration provisions are determined to be invalid or unenforceable with respect to you, the following applies: any award rendered in accordance with the arbitration provisions herein shall constitute a nonbinding award on you, provided that within forty-five (45) days of the arbitrator's award you file a legal proceeding in the appropriate federal, state or local court, based on the same issue and facts as raised by you in the arbitration proceeding. Under no circumstances shall an issue be raised in a federal, state or local court until such time as both you and we first address our disagreement in an arbitration proceeding and obtain an arbitration award pursuant to the arbitration provision set forth above.**

The Arbitration Agreement does not apply **if you are a resident of Georgia, Missouri, Nevada or South Dakota.**

### B. STATE CHANGES - MISCELLANEOUS

Alaska: (i) The introductory paragraph in Section II is amended as follows: A Loss may be caused by a chain of causes. If a covered Loss is the dominant cause of such a loss, we will not deny coverage on the basis that a secondary cause in that chain is not a covered Loss. (ii) The following is added to Section II.F.: This exclusion applies to repairs, servicing, or maintenance not authorized by us. (iii) The second sentence in the first paragraph of Section III. B. is deleted in its entirety. (iv) The following is added to Sections V. E. and VI.G.: Shipping costs will be at our expense. (v) The following is added to Section VI. C.: If you do not report the Loss as required or as soon as reasonably possible, your claim will be forfeited if our rights are prejudiced. (vi) The following is added to Sections VI.H and VIII.G.: You may elect to have an attorney present during questioning. (vii) The following is deleted from Section VII.A.: ", or other longer period as required by law," and ", or by providing additional notification time as required by law,". (viii) Section VIII.B is deleted and replaced with the following:



If we and you disagree on the value of the Covered Property or the amount or satisfaction of Loss, you or we may make a written demand upon the other to submit the dispute for appraisal. Within ten (10) days of the written demand, you and we must notify the other of the competent appraiser each has selected, and who will promptly choose a competent and impartial umpire. Not later than fifteen (15) days after the umpire has been chosen, unless the time period is extended by the umpire, each appraiser will separately state in writing their appraisal. If the appraisers agree, their agreement will be binding upon you and us. If the appraisers fail to agree, they will promptly submit their differences to the umpire. A decision agreed to by one of the appraisers and the umpire will be binding upon you and us. All appraisal expenses and fees, not including counsel or adjuster fees, shall be paid as determined by the umpire. Except as specifically provided, nothing in this section is intended to or shall limit or restrict the rights of you or us under AS § 21.96.035. (ix) Section VIII.H.2 is amended as follows: The action is brought within three (3) years from the date the claim was denied. (x) Section VIII.N. is amended to remove the word “material” from the second sentence in the section.

Arizona: Section VII.A.1. is amended to add the following: If you cancel coverage under this Certificate, you will receive a pro rata refund within sixty (60) days from our receipt of your notice.

Colorado: Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation.

Connecticut: Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation.

Georgia: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Hawaii: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Idaho: Section VII.A.1. is amended to add the following: If you cancel coverage or reject changes under this Certificate, you will receive a pro rata refund within sixty (60) days from our receipt of your notice.

Illinois: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Iowa: The second sentence in Section VII.A.3.(c)(2) is amended as follows: However, if notice is not timely sent, enrollment shall continue notwithstanding the aggregate limit of liability until thirty (30) days from the date notice of cancellation is sent to you.

Kansas: (i) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation. (ii) The following is added as section VII.A.4.: We may not cancel coverage based on the age of the enrolled device. (iii) The first sentence of Section VIII.F. is amended as follows: Your coverage will be cancelled and any claim may be denied in the event you knowingly and with the intent to defraud, conceal or misrepresent any material fact in a statement or written statement, at any time, concerning:. (iv) NOTE “B” below is amended to include a statement or written statement of claim or an application. (v) The fourth sentence of Section VIII. G. is amended as follows: In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE MAY VOLUNTARILY AGREE AFTER THE DISPUTE ARISES TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION.** (vi) Section VIII. H.2: “two (2) years” is amended to “five (5) years”.

Kentucky: The last sentence of the first paragraph under Section X. A. is deleted in its entirety.

Maryland: (i) Section VII.A.2. “Thirty (30) days” is amended to “forty-five (45) days”. (ii) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (iii) Section VII.A.3.a. “Fifteen (15) days” is amended to “forty-five (45) days”. (iv) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days notice of cancellation. (v) Section VII.A.3.c.2. “Thirty (30) days” is amended to “fifteen (15) days”. (vi) The following is added to Section VII.A.3: We may cancel this Certificate without notice if you obtain substantially similar coverage from another insurer without any lapse of coverage. (vii) The fourth sentence of Section VIII. G. is amended as follows: In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE MAY VOLUNTARILY AGREE TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION.** (viii) Section VIII. H. 2. is amended as follows: “two (2) years” is amended to “three (3) years from the date it accrues.” (ix) NOTE “B” below does not apply.

Michigan: This Certificate is exempt from the filing requirements of section 2236 of the insurance code of 1956, 1956 PA 218, MCL 500.2236.

Mississippi: Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation.

Montana: (i) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days notice of cancellation. (ii) The fourth and fifth sentences of

Section VIII. G. is amended as follows: In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE MAY VOLUNTARILY AGREE AFTER THE DISPUTE ARISES TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION. YOU AND WE AGREE NOT TO PARTICIPATE IN ANY CLASS ARBITRATIONS AND CLASS ACTIONS.** (iii) The following is added to Section VIII.L: The provisions of this Certificate conform to the minimum requirements of Montana law and control, for Montana Insureds, over any conflicting statutes of another state on or after the effective date of coverage. (iv) The term “sole” is deleted in its entirety throughout this Certificate.

Nebraska: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation.

Nevada: Section VII.A.3.a. “Fifteen (15) days” is amended to “ten (10) days”.

New Hampshire: (i) Section VI.C. is amended to add the following: The failure to report a Loss within the required time period shall not result in a claim denial unless such delay operates to prejudice our rights. (ii) The first sentence of Section X. A. is amended by deleting the following language: **“or if the above arbitration provisions are determined to be invalid or unenforceable with respect to you,”**.

New York: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation. (iii) Section VII.A.3.c.2. “Thirty (30) days” is amended to “fifteen (15) days”. (iv) The following is added to Section VII.A.3: We may cancel this Certificate without notice if you obtain substantially similar coverage from another insurer without any lapse of coverage. (v) New York residents may purchase insurance separately for a monthly premium of \$8.99 per device.

North Dakota: (i) The first paragraph of Section VII.A.3. is replaced by the following: we may change the terms and conditions of this Certificate only upon providing you with at least thirty (30) days notice, or other longer period as required by law. (ii) Subsections 3(a)-(b) of Section VII A. are deleted and replaced by the following: (a) If this Certificate has been in effect for less than 90 days, we may cancel your coverage for any reason by mailing or delivering written notice to you at least 10 days before the effective date of cancellation or 30 days notice for fraud or misrepresentation. (b) If this Certificate has been in effect for 90 days or more, we may cancel for one or more of the following reasons: **1.** Nonpayment of premiums with 10 days notice of cancellation; **2.** Misrepresentation or fraud made by you or with your knowledge in obtaining coverage or in pursuing a claim; **3.** Your actions that have substantially increased or changed the risk insured; **4.** Your refusal to eliminate known conditions that increase the potential for loss after notification; **5.** Substantial change in the risk assumed unless reasonably foreseen; **6.** Loss of reinsurance which provided us with coverage for a significant amount of the underlying risk insured; or **7.** A determination by the insurance commissioner that the continuation of the policy is in violation of the law. For reasons 2.-7., we will provide 30 days notice of cancellation. (iii) The following paragraph is added to Section VIII. ADDITIONAL CONDITIONS: Q. We will mail or deliver a notice of nonrenewal to you at least 60 days prior to the expiration of coverage. The notice will state our reason for nonrenewal. We will mail or deliver our notice to your last known mailing or electronic address. We will not mail or deliver notice if you have obtained substantially similar coverage or accepted replacement coverage from another insurer.

Ohio: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Oklahoma: (i) VIII.G. Arbitration Agreement is amended to include the following additional language: If an arbitration decision is not issued within three months of the demand for arbitration, the Insured Subscriber, provided they are not the cause of the delay, may elect to proceed in court. **WARNING:** Any person who knowingly, and with intent to injure, defraud or deceive any insurer, makes any claim for the proceeds of an insurance policy containing any false incomplete or misleading information is guilty of a felony. (ii) The following is added to Section VIII. N.: In the event of any material change in the coverage terms, we will provide at least thirty (30) days written notice.

Oregon: (i) NOTE “B” below does not apply. (ii) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (iii) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation. (iv) The following is added to Section VIII. G. Arbitration Agreement: **Any award rendered in accordance with the arbitration provisions herein shall constitute a nonbinding award on you,** provided that you reject the arbitration decision in writing to us within forty-five (45) days of the arbitrator’s award. Under no circumstances shall a legal proceeding be filed in a federal, state or local court until such time as both you and we first obtain an arbitration award pursuant to this arbitration provision. Any arbitration occurring under this Certificate shall be administered in accordance with the Arbitration Rules unless any procedural requirement of the Arbitration Rules is inconsistent with the Oregon Uniform Arbitration Act in which case the Oregon Uniform Arbitration Act shall control as to such procedural requirement.

Pennsylvania: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least thirty (30) days notice of cancellation.

Puerto Rico: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days notice of cancellation. (iii) Section VII.A.3.c.2. "Thirty (30) days" is amended to "fifteen (15) days". (iv) Provided you have not presented a claim, you may, within thirty (30) days of enrollment, cancel coverage as of your original effective date of coverage and receive a refund or credit on your bill for the full premium paid by writing to: Cancellation Request, Post Office Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.

South Dakota: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least twenty (20) days notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.a. "Fifteen (15) days" is amended to "twenty (20) days". (iii) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least twenty (20) days notice of cancellation.

United States Virgin Islands: (i) The fourth sentence of Section VIII. G. is amended as follows: In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE AGREE TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH NONBINDING ARBITRATION OR AN INDIVIDUAL ACTION IN A COURT OF LAW THAT HAS JURISDICTION OVER THE DISPUTE.** (ii) The second sentence in the third paragraph of Section VIII. G. is amended as follows: Notwithstanding the foregoing, this Arbitration Agreement does not preclude you from bringing an individual action in a court of law that has jurisdiction over the dispute or from informing any federal, state or local agencies or entities of your dispute. (iii) The following sentence is deleted from Section VIII.G. Arbitration Agreement: "This Certificate evidences a transaction in interstate commerce; accordingly, the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this Arbitration Agreement." (iv) Section VIII. H. 2. is deleted and replaced with the following: The action is brought within one (1) year after you first have knowledge of the Loss or other events that are the basis of the action.

Utah: Section VII.A.3.a. "Fifteen (15) days" is amended to "thirty (30) days".

Vermont: (i) Section VIII.A. is amended as follows: "thirty (30) days" is replaced with "ten (10) days." (ii) Note "B." below is deleted and replaced with the following: Any person who knowingly presents a false statement in an application for insurance or when filing a claim may be guilty of a criminal offense and subject to penalties under state law.

Washington: (i) The first paragraph of Section II. EXCLUSIONS, is deleted and replaced in its entirety by the following: We will not pay for Loss caused directly or indirectly by any of the above excluded causes of Loss, and such Loss is excluded regardless of any other cause or event that contributes concurrently to the Loss if the excluded event initiates the sequence of events that result in a Loss. (ii) The first sentence of Section VII.A.1. is amended as follows: You may cancel coverage under this Certificate by mailing or delivering to us advance notice stating when such cancellation is effective. (iii) Section VII.A.3. is amended to provide at least thirty (30) days notice if we cancel or nonrenew this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (iv) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days notice of cancellation. (v) The following is added to Section VII.A.3: We retain the right to revise this Certificate at any time, provided that we will not increase the premium or the deductible or restrict coverage more than once in any six month period. (vi) Section VII.B.1. is amended as follows: Notices made pursuant to Sections A. 2 or 3 shall be in writing and include the actual reason and effective date of cancellation or nonrenewal. The coverage will end on that date. (vii) The first sentence of Section X. A. is amended as follows: **any award rendered in accordance with the arbitration provisions herein shall constitute a nonbinding award on you,** provided that you reject the arbitration decision in writing to us within forty-five (45) days of the arbitrator's award. (viii) The following sentence is deleted from Section VIII.G. Arbitration Agreement: This Certificate evidences a transaction in interstate commerce; accordingly, the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this Arbitration Agreement.

West Virginia: VIII.G. Arbitration Agreement is amended as follows: If we and you do not agree whether coverage is provided under this Certificate for a claim made by or against you, both we and you may, by mutual consent, agree in writing to arbitration of the disagreement. If we and you agree to arbitrate, each party will select an arbitrator. The two arbitrators will select a third arbitrator. If they cannot agree upon the selection of a third arbitrator within 30 days, both parties must request that selection of a third arbitrator be made by a judge of a court having jurisdiction. Unless you and we agree otherwise, any arbitration proceeding will take place in the county of your billing address. Local rules of law as to procedure and evidence will apply. A decision agreed to by any two will be binding. Payment of the arbitrator's fee shall be made by us if coverage is found to exist. If coverage is not found, each party will: (a) pay its chosen arbitrator; and (b) bear the other expenses of the third arbitrator equally.

Wyoming: (i) Section VII.A.3.a. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate immediately for discovery of fraud or material misrepresentation. (ii) Section VII.A.3.b. is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days notice of cancellation.

- NOTE: A. THIS CERTIFICATE MAY PROVIDE A DUPLICATION OF COVERAGE ALREADY PROVIDED BY YOUR PERSONAL AUTO INSURANCE POLICY, HOMEOWNER'S INSURANCE POLICY, OR OTHER SOURCE OF COVERAGE.**
- B. ANY PERSON WHO KNOWINGLY AND WITH INTENT TO INJURE, DEFRAUD, OR DECEIVE ANY INSURER FILES A STATEMENT OF CLAIM OR AN APPLICATION CONTAINING ANY FALSE, INCOMPLETE, OR MISLEADING INFORMATION IS GUILTY OF INSURANCE FRAUD. IN FLORIDA, SUCH CONDUCT IS A FELONY OF THE THIRD DEGREE.**

Any questions regarding the coverage provided under this Certificate should be directed to our Authorized Representative as follows:

Asurion Customer Care Center  
P.O. Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605  
1-888-562-8662

Copyright © 2019 Asurion, LLC and CNA. All Rights Reserved.

# 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](http://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](http://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](http://att.com/protectioncenter).

## III. Same Day Delivery Service.<sup>1</sup>

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 the 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 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.

---

<sup>1</sup> Same-day delivery is available in select locations and for select devices. Check [www.phoneclaim.com/att](http://www.phoneclaim.com/att) to determine if Your device is eligible and to determine markets where same-day delivery is available.

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](http://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](http://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](http://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 AT&T Protect  
Advantage para 4*

**Información importante,  
que incluye Términos y Condiciones**

Fecha de entrada en vigencia  
22 de octubre de 2019

## Detalles del programa AT&T Protect Advantage para 4

<b>Costo mensual</b>	\$40.00/mes por cuenta móvil inscrita. Incluye AT&T Protect Insurance para 4, la aplicación ProTech, la aplicación Photo Storage y el soporte ProTech para hasta cuatro dispositivos elegibles.
<b>Límites de reclamo</b>	8 reclamos compartidos en un plazo de 12 meses consecutivos con un valor de dispositivo máximo de \$2,500 por suceso. Los reclamos de AT&T Protect Insurance para 4 que tengan menos de 12 meses de antigüedad se aplicarán a los Límites de reclamo de un certificado de cobertura emitido a continuación para AT&T Mobile Insurance o AT&T Protect Insurance para 1.
<b>Reemplazo de dispositivos conectados</b>	Reemplazo de dispositivos al día siguiente para los dispositivos conectados.* Los reclamos se pueden satisfacer con equipos nuevos o con equipos restaurados certificados por AT&T, abiertos con anterioridad o usados (que pueden ser reacondicionados o refabricados, con piezas de repuesto originales y no originales) del mismo modelo u otros modelos de la misma clase y calidad. Consulte en att.com/certifiedrestored para obtener detalles sobre estos dispositivos. No se garantiza la entrega de un equipo del mismo color, las mismas características o compatible con los accesorios.
<b>Reparación de pantallas de dispositivos conectados</b>	La reparación en el mismo día puede estar disponible para dispositivos elegibles en algunas áreas. La opción de reparación en el mismo día depende del tiempo de aprobación del reclamo, la disponibilidad de piezas y de técnicos. Las reparaciones las realiza un técnico calificado de Asurion y cuentan con una garantía de 12 meses. En la reparación se pueden usar piezas nuevas o reacondicionadas, con piezas de fábrica originales o no originales y puede anular la garantía del fabricante. Es posible que los modelos de dispositivos recientemente lanzados no sean elegibles para reparación. Visite <a href="http://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> para buscar dispositivos elegibles y áreas disponibles, ambos sujetos a cambios en cualquier momento.
<b>Reparación/reemplazo de dispositivos no conectados/ con WiFi</b>	Se brinda la opción de reparación o reemplazo (a criterio de Asurion, el Administrador del Programa) a los dispositivos del AT&T Protect Advantage para 4 dispositivos que no estén conectados a la red de AT&T (computadoras portátiles y tabletas con Wi-Fi®). A menudo, los dispositivos se repararán dentro de un lapso de 3 a 5 días hábiles a partir de la fecha en que Asurion recibe el equipo. El equipo de reemplazo podrá ser nuevo o reacondicionado, y de la misma clase y calidad que el dispositivo reclamado. No se garantiza la entrega de un equipo del mismo color, las mismas características o compatible con los accesorios.

\* Los reclamos aprobados antes de las 6 p. m. Hora del Este (ET) se envían el mismo día y, en la mayoría de los casos, se entregan al día siguiente. Entregas a Alaska, Hawái, Puerto Rico y EE. UU. No se pueden realizar entregas para el día siguiente a las Islas Vírgenes.

<b>Política de cancelación</b>	Podrá cancelar su cobertura opcional en cualquier momento y recibir un reembolso de su prima o cargos mensuales no devengados. Podremos cancelar la cobertura o modificar los términos previa notificación por escrito conforme a las disposiciones legales. Le reembolsaremos la prima/cargos no devengados.
<b>Reemplazo de batería</b>	Si un dispositivo inalámbrico elegible se enciende y la batería no puede mantener una carga adecuada después de las pruebas de diagnóstico, lo repararemos mediante el reemplazo de dicha batería durante el período de garantía extendida.
<b>Equipo cubierto</b>	<b>Teléfono:</b> incluye dispositivo inalámbrico, batería estándar, cargador de batería estándar y tarjeta SIM. <b>Computadora portátil:</b> incluye el dispositivo inalámbrico y la batería estándar. <b>Teléfono particular inalámbrico:</b> incluye dispositivo inalámbrico, cable de alimentación, batería de respaldo, cable del teléfono y tarjeta SIM. <b>Tableta:</b> incluye tableta inalámbrica o con conexión Wi-Fi® y, si forman parte de la pérdida, cargador de batería estándar y tarjeta SIM. Para que la cobertura se aplique a un dispositivo conectado en particular, usted debe ser el propietario o alquilar el dispositivo, además de haber usado (por uso de voz o de datos de inicio de sesión) ese dispositivo en su línea inalámbrica inscrita después de la inscripción inicial. La cobertura se aplica a cuatro dispositivos en un momento determinado. El dispositivo conectado cubierto será el dispositivo que se utilizó por última vez en su línea inalámbrica al momento del siniestro. Para ver los términos del programa vigentes y actualizados, consulte <a href="http://att.com/paterms4">att.com/paterms4</a> .
<b>Traiga su propio dispositivo</b>	Cuando usted activa su propio dispositivo en la red de AT&T, puede ser elegible para inscribirse en la protección del dispositivo en un plazo de 30 días. Si AT&T vendió la marca/modelo dispositivo actual o anteriormente, el Nivel de deducibles aplicable por reemplazo y reparación de pantalla para esa marca/modelo específico se aplica para todos los reclamos aprobados. Para una marca/modelo de dispositivo que no sea de AT&T, se aplica el Nivel C de dispositivos. Las opciones de reemplazo varían según el Nivel de deducibles. El dispositivo debe estar en buenas condiciones de funcionamiento y puede estar sujeto a inspección antes de la inscripción.
<b>Resolución de disputas</b>	En el caso poco probable de que no podamos resolver una disputa, incluidos los reclamos en el programa de AT&T Protect Insurance para 4, deberá: 1) RESOLVER CUALQUIER DISPUTA A TRAVÉS DEL ARBITRAJE OBLIGATORIO E INDIVIDUAL O BIEN DE UN TRIBUNAL DE PRIMERA INSTANCIA EN LUGAR DE HACERLO A TRAVÉS DE LOS TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL, Y 2) RENUNCIAR A SU DERECHO A JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN ACCIONES Y ARBITRAJES COLECTIVOS.

**Deducibles para el reemplazo de los dispositivos conectados y reparación/reemplazo de dispositivos no conectados**

A cada reclamo aprobado le corresponde un deducible no reembolsable. Los montos de los deducibles se basan en los niveles de los dispositivos.

Dispositivos conectados	
	Deducible estándar
Nivel A	\$25
Nivel B	\$50
Nivel C	\$125
Nivel D	\$200
Nivel E	\$250
Nivel F	\$299
Dispositivos no conectados	
Reemplazo de tabletas con conexión Wi-Fi® por reclamos de robo/pérdida	\$199
Reemplazo de computadoras portátiles por reclamos de robo/pérdida	\$299
Reparación de computadoras portátiles/tabletas con conexión Wi-Fi® solamente <sup>1</sup>	\$89
Para ver el monto del deducible para su dispositivo, visite <a href="http://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> .	

<sup>1</sup> A exclusivo criterio de Asurion, el administrador del programa, puede proporcionarse un reemplazo por un dispositivo dañado o defectuoso si el dispositivo no se pudo reparar.



**Lista parcial de dispositivos cubiertos actualizada al mes de septiembre de 2019**

<b>Dispositivo de Nivel A</b> <i>Deducible: \$25</i>	LG K20™ Samsung Galaxy® J3
<b>Dispositivo de Nivel B</b> <i>Deducible: \$50</i>	Apple iPhone 5/5C/5S Samsung Galaxy J7
<b>Dispositivo de Nivel C</b> <i>Deducible: \$125</i>	Apple iPhone SE/6/6+ Apple Watch Serie 3 GPS + Celular, carcasa de aluminio, todas las correas Samsung Galaxy S5/S6 Galaxy Note 4/5 Traiga su propio dispositivo (una marca/modelo que no sea de AT&T)
<b>Dispositivo de Nivel D</b> <i>Deducible: \$200</i>	Apple iPhone 6S/6S Plus/7/8/XR Apple iPhone 7 Plus 32GB & 128GB Apple iPhone 8 Plus 64GB Apple Watch Serie 3/4 GPS + Celular, carcasa de acero inoxidable, correas deportivas Apple Watch 4 GPS + Celular, carcasa de aluminio, todas las correas Samsung Galaxy S8/S8+/S9/S9+/S10e Samsung Galaxy Note 8
<b>Dispositivo de Nivel E</b> <i>Deducible: \$250</i>	Apple iPhone 7 Plus 256GB Apple iPhone 8 Plus 256GB Apple iPhone X/XS/XS Max Samsung Galaxy Note 9 Samsung Galaxy S10 Samsung Galaxy S10+ 128GB & 512GB Samsung Galaxy Note 10 Samsung Galaxy Note 10+ Apple Watch Serie 3 GPS + Celular, carcasa de cerámica, todas las correas Apple Watch Serie 3/4 GPS + Celular, carcasa de acero inoxidable, correas Hermes
<b>Dispositivo de Nivel F</b> <i>Deducible: \$299</i>	Apple iPad Pro 11"/12.9" 1 TB Samsung Galaxy S10+ 1TB

Para ver el monto deducible para su dispositivo, visite [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att) o llame a Asurion al 888.562.8662. Algunos dispositivos pueden pasar a un nivel de deducibles distinto durante su ciclo de vida.

<b>Deducible por reparación de pantalla de dispositivo conectado</b>	Equipo	Deducible estándar
	Nivel A	N/D
	Nivel B	N/D
	Nivel C	\$29
	Nivel D	\$29
	Nivel E	\$29
Nivel F	\$29	

<b>Deducible de reparación por reemplazo de batería para dispositivos elegibles</b>	Equipo	Deducible estándar
	Nivel A	\$0
	Nivel B	\$0
	Nivel C	\$0
	Nivel D	\$0
	Nivel E	\$0
Nivel F	\$0	

**Tabla de lista parcial de dispositivos elegibles para reparación de pantalla**

A continuación, se muestra una lista parcial de dispositivos elegibles para reparación de pantalla. Para saber si su dispositivo es elegible para la reparación, visite [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att). Los dispositivos elegibles y las áreas disponibles están sujetos a cambios en cualquier momento.

<b>Deducible de \$29 por reparación de pantalla</b>	Apple® iPhone® 7/7 Plus Apple® iPhone® 8/8 Plus Apple® iPhone® X Apple® iPhone® XS/XS Max Apple® iPhone® XR Samsung Galaxy Edge S®7/S7 Edge + Samsung Galaxy S®7/S®8/S®9/S®10 Samsung Galaxy S®8+/S®9+/S®10+
---	---



## Detalles del programa AT&T Protect Insurance para 4

### Seguro para todo dispositivo móvil elegible (inscríbese dentro de los 30 días de una nueva activación o actualización)

- Un dispositivo principal elegible debe estar conectado a un plan inalámbrico mensual con plan de cuota pospaga de AT&T (dispositivo conectado).
- Se pueden conectar un segundo, un tercer y un cuarto dispositivo elegibles a un plan mensual con plan de cuota pospaga de AT&T (teléfonos inteligentes y tabletas conectadas).
- De lo contrario, podrán no estar conectados, es decir, no conectados a un plan de cuota mensual de AT&T.
- Los dispositivos no conectados pueden ser la opción que elija para una tableta o computadora portátil con Wi-Fi.
- Su dispositivo conectado principal se registra automáticamente junto con la inscripción en el programa, pero su segundo, tercer y cuarto dispositivos se pueden registrar más adelante cuando presente un reclamo.
- No puede tener más de 4 dispositivos elegibles registrados en cualquier momento.
- Se aplica el período de espera de 30 días después de la inscripción para los dispositivos no conectados antes de la cobertura de seguro.
- Una vez que se aprueba un reclamo, su número móvil (dispositivo conectado) o dispositivo (dispositivo no conectado) se registra y permanecerá registrado como uno de sus cuatro números/dispositivos móviles cubiertos durante un período de 12 meses.
- Después de 12 meses (a partir de la fecha del reclamo aprobado), el registro de su número de teléfono móvil cubierto (conectado) o dispositivo (no conectado) puede cambiar.
- Cada reclamo aprobado reinicia el período de registro de 12 meses para el número móvil (dispositivo conectado) o dispositivo (dispositivo no conectado).

### Presentar un reclamo en función de AT&T Protect Insurance para 4 es fácil

Puede presentar reclamos por pérdida, robo, daños y fuera de garantía en forma fácil y rápida, y recibir actualización de su estado e información de seguimiento por correo electrónico. Se cobra en su factura mensual por el servicio inalámbrico el deducible no reembolsable relacionado con su modelo de dispositivo.

- Llame a Asurion al **888.562.8662** o presente un reclamo en [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att). Los representantes de Asurion están disponibles para ayudarlo de lunes a viernes, de 8 a. m. a 10 p. m. Hora del Este (ET); y los sábados y domingos de 9 a. m. a 9 p. m. Hora del Este.
- Tenga disponible la marca y el modelo de su dispositivo.
- Informe el reclamo dentro de los 60 días a partir de la fecha de la pérdida.
- Para informar sobre el robo y la pérdida de dispositivos móviles, comuníquese con Atención al Cliente de AT&T al 866. MOBILITY para suspender el servicio de forma temporal y evitar el uso no autorizado.

Si su dispositivo conectado tiene algún defecto o se ha dañado, y usted recibe un dispositivo de reemplazo, debe devolverlo mediante la etiqueta de envío prepago proporcionada con su reemplazo. Se pueden agregar cargos por no devolución de hasta \$850 a su factura por servicios inalámbricos por no devolver su dispositivo defectuoso o dañado.

### Comunicaciones

Si tiene o, en el futuro proporciona, su dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica a AT&T, podremos comunicarle información del programa de AT&T Protect Advantage para 4 y notificaciones legales a través de medios electrónicos. Si no nos proporciona una dirección de correo electrónico, la información le será enviada por correo postal.

### Resolución de disputas

El Certificado de cobertura contiene un Acuerdo de arbitraje obligatorio e individual, que le será enviado. Puede obtener una copia completa del Acuerdo de arbitraje si visita [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att). Lea detenidamente todo el Acuerdo de arbitraje, ya que dicho acuerdo afecta sus derechos. Conforme al Acuerdo de arbitraje usted debe: **1) RESOLVER CUALQUIER DISPUTA A TRAVÉS DEL ARBITRAJE OBLIGATORIO E INDIVIDUAL O BIEN DE UN TRIBUNAL DE PRIMERA INSTANCIA EN LUGAR DE HACERLO A TRAVÉS DE LOS TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL, Y 2) RENUNCIAR A SU DERECHO A JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN ACCIONES Y ARBITRAJES COLECTIVOS.** El arbitraje es más informal que un juicio en un tribunal, y usa la mediación de un árbitro neutral en lugar de un juez o un jurado. El Acuerdo de arbitraje permite que el proceso de arbitraje se lleve a cabo en el condado de su domicilio de facturación y exige que la administración de dicho proceso esté a cargo de la Asociación Estadounidense de Arbitraje (American Arbitration Association, AAA) conforme a sus Normas comerciales de arbitraje y a los procedimientos complementarios para la resolución de disputas relacionadas con el consumidor. Puede obtener más información sobre la AAA y dichas reglas en [adr.org](http://adr.org). El Acuerdo de arbitraje no le impide informar a un organismo federal, estatal o local acerca de cualquier disputa, ya que estos pueden procurar un resarcimiento en su representación. Si no desea someter las disputas a arbitraje obligatorio e individual o no acepta alguna otra disposición del Acuerdo de arbitraje, póngase en contacto con AT&T y cancele su cobertura de AT&T Mobile Insurance. Recibirá un reembolso prorrateado de cualquier monto que haya pagado por esa cobertura.

## La cobertura es opcional

AT&T Protect Insurance para 4 es una cobertura de seguro opcional que no es obligatorio comprar para poder adquirir servicios o dispositivos. La inscripción en el programa y la autorización del reemplazo se harán a entero criterio de Continental Casualty Company, una compañía miembro de CNA, Asurion, el administrador del plan o cualquier otro representante autorizado de CNA, de acuerdo con los términos del Certificado de cobertura y la ley aplicable.

## Limitaciones y exclusiones

La cobertura del seguro contiene limitaciones y exclusiones. Por ejemplo, se excluyen daño intencional, daño estético y fallas del dispositivo debido a piezas o fabricación defectuosas. Puede consultar la lista completa de exclusiones y limitaciones en el Certificado de cobertura adjunto.

## Divulgaciones importantes

AT&T Protect Advantage para 4 incluye AT&T Protect Insurance para 4, soporte de Pro Tech, la aplicación ProTech y la aplicación Photo Storage. AT&T Mobile Insurance y el componente de seguro de AT&T Protect Advantage para 1 y AT&T Protect Advantage para 4 está respaldado por Continental Casualty Company, una compañía de la CNA (CNA), y administrado por Asurion Protection Services, LLC (en Iowa, n.º de licencia 1001002300, en California, Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC, n.º de licencia de CA: OD63161, en Puerto Rico, Asurion Protection Services of Puerto Rico, Inc.), un agente autorizado de CNA. A menos que se autorice lo contrario, los socios de AT&T no están capacitados ni autorizados para evaluar la idoneidad de la cobertura de seguros que posee. Para hacer preguntas relacionadas con este programa debe llamar al agente autorizado de CNA, Asurion Protection Services, LLC. Es probable que el Certificado de cobertura ofrezca una duplicación de la cobertura ya proporcionada por una póliza de seguro automovilístico personal, seguro de arrendatario, seguro residencial, seguro de responsabilidad civil personal u otra fuente de cobertura que tenga el consumidor. Este seguro es primario respecto de cualquier otro seguro que usted pueda tener. Asurion y CNA se esfuerzan por satisfacer a todos los clientes y desean poder resolverle cualquier pregunta, inquietud o reclamo que pueda tener si llama al número 888.562.8662. El Certificado de cobertura, que se le enviará al momento de la inscripción, constituye el acuerdo completo entre la aseguradora y usted. Consulte el Certificado de cobertura para conocer todos los términos y las condiciones de la cobertura provista. Si tiene consultas o desea obtener una copia completa del Certificado de cobertura de seguro, contáctese con:

Asurion Protection Services, LLC

Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC

Atención al Cliente

P.O. Box 411605

Kansas City, MO 64141-1605

N.º de licencia de CA: OD63161

888.562.8662

Para residentes de California, Indiana y Maryland:

La línea directa para el consumidor correspondiente al Departamento de Seguros de California es 800.927.HELP (4357), la del Departamento de Seguros del Estado de Indiana es 800.622.4461, y la de la Administración de Seguros de Maryland es 800.492.6116.

NOTA: Toda persona que, deliberadamente y con intención de causar daño, estafe o engaño a una compañía de seguros o presente una demanda o una solicitud que contenga información falsa, incompleta o engañosa se considera culpable de fraude de seguro. En Florida, dicha conducta constituye un delito grave de tercer grado. En Oregón, esta nota no es aplicable.

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 registradas, marcas de servicios y logotipos son propiedad de sus respectivos propietarios.

Todos los impuestos y los recargos adicionales.

© 2019 Asurion, LLC. Todos los derechos reservados.

## AVISO IMPORTANTE DE TEXAS

Para obtener información o presentar una queja:

Puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Texas para obtener información sobre compañías, coberturas, derechos o quejas al: **1-800-252-3439**.

Puede enviar correspondencia al Departamento de Seguros de Texas:

P.O. Box 149104

Austin, TX 78714-9104

Fax: (512) 490-1007

Sitio web: [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)

Correo electrónico: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)

**DISPUTAS POR PRIMAS O RECLAMOS:** En caso de que surjan disputas relacionadas con su prima o con un reclamo, primero debe comunicarse con el agente o con la compañía. Si la disputa no se resuelve, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Texas.

**ADJUNTE ESTE AVISO A SU PÓLIZA:** Este aviso solo tiene fines informativos y no se convierte en una parte o condición del documento adjunto.

# Certificado de cobertura de equipos electrónicos portátiles comerciales marítimos internos

Algunas disposiciones de este Certificado de cobertura ("Certificado") de seguro para varios dispositivos restringen la cobertura. Lea todo el documento detenidamente. Aquí se establecen los derechos y las obligaciones de cada una de las partes, qué está cubierto y qué no.

En este Certificado, los términos "usted" y "su(s)" hacen referencia a los "suscriptores asegurados". Los términos "nosotros" y "nuestro(s)" hacen referencia a Continental Casualty Company, una empresa de CNA ("CNA"), que es la sociedad por acciones de seguros de Illinois que provee este seguro.

En el presente Certificado, los términos "Representante autorizado" y "Asurion" hacen referencia a Asurion Protection Services, LLC; con la siguiente salvedad: En California, Asurion Protection Services, LLC opera como Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC (N.º de licencia de CA: OD63161). En Puerto Rico, "Asurion" hace referencia a Asurion Protection Services of Puerto Rico, Inc.

Otros términos y frases en mayúsculas tienen un significado especial. Consulte la Sección IX. DEFINICIONES.

Se ha puesto a su disposición una copia de la póliza en virtud de la cual se emite este Certificado para su inspección.

## I. COBERTURA.

Sujeto a todos los términos, condiciones, exclusiones y límites de seguro contemplados en el presente Certificado, aceptamos proveer el seguro conforme a este documento sobre una base mensual; siempre y cuando cualquier siniestro (conforme a la definición en la Sección IX. DEFINICIONES) del Bien cubierto tenga lugar mientras la cobertura esté vigente.

Información sobre la cobertura

Con respecto a todas las solicitudes de inscripción, la cobertura especificada en este Certificado comienza a las 12:01 a. m. de la fecha de la solicitud. La información correspondiente a la cobertura de equipos electrónicos portátiles que figura en su recibo, factura u otra documentación del Proveedor de servicio se incluye en este Certificado mediante referencia y comprende específicamente el nombre y la dirección del suscriptor asegurado e información para determinar la fecha efectiva de la cobertura (consulte la Sección I. E).

### A. QUÉ ASEGURAMOS.

Aseguramos el Bien cubierto (conforme a la definición en la Sección IX. DEFINICIONES), ante cualquier siniestro; siempre y cuando continúe siendo elegible para la cobertura. En el caso de un siniestro, nuestra obligación en virtud del presente Certificado es reparar o reemplazar el Bien cubierto, a nuestro exclusivo criterio. Este seguro es primario respecto de cualquier otro seguro que usted pueda tener.

### B. PLAN DE COBERTURA.

Cubrimos el Bien cubierto ante las siguientes causas de siniestro.

- i) Daño físico.
- ii) Hurto o pérdida por extravío, u otra privación de posesión permanente no deliberada.
- iii) Falla eléctrica o mecánica.

### C. BIEN NO CUBIERTO.

Los siguientes bienes no están cubiertos:

1. Cualquier bien o equipo que no sea un Bien cubierto.
2. Contrabando o bienes en el curso de una transacción comercial o transporte ilegal.
3. Bienes en tránsito enviados a usted por otro fabricante o vendedor que no sea el Centro de servicios autorizado.
4. Datos, medios externos no estándares y software no estándar.
5. Los Accesorios asegurados solo están cubiertos como parte de un Siniestro del Bien cubierto. Los accesorios asegurados no se cubren por separado como un siniestro en virtud del presente Certificado.
6. Cualquier dispositivo inalámbrico cuyo número de identificación único (Identidad Internacional del Equipo Móvil [International Mobile Equipment Identity, IMEI] o Número de Serie Electrónico [Electronic Serial Number, ESN], etc.) haya sido modificado, desgastado o eliminado.

### D. PAGO DE LA PRIMA.

Se le cobrará la prima mensual correspondiente a la categoría de equipo del Bien cubierto asociado con el número inalámbrico inscrito, como se indica en la tabla a continuación.

Categoría de equipo	Cargo de la prima mensual
Todas las categorías de equipos elegibles	La prima de AT&T Protect Insurance para 4 está incluida en el cargo mensual de la cobertura AT&T Protect Advantage para 4.

## E. ENTRADA EN VIGENCIA DE LA COBERTURA.

Toda cobertura entrará en vigencia a las 12:01 a. m. en la fecha efectiva de la cobertura, conforme a lo aquí estipulado.

La cobertura en virtud del presente Certificado comenzará al recibir nuestra aprobación. Una vez que otorgamos la aprobación, la cobertura es retroactiva a la fecha de la presentación de la solicitud de inscripción. En el caso de que no se apruebe su solicitud, usted recibirá una notificación nuestra o de nuestro Representante Autorizado en el plazo de treinta (30) días. Se puede requerir la realización satisfactoria de una llamada de prueba al Bien cubierto antes de que la cobertura entre en vigencia.

Para los Bienes asegurados no conectados, la cobertura solo se aplica a los siniestros que tienen lugar en o después del trigésimo (30.º) día tras la presentación de su solicitud de inscripción.

La elegibilidad para la inscripción luego de la activación inicial puede estar sujeta a limitaciones.

## II. EXCLUSIONES.

Los siniestros y las causas de siniestro indicados a continuación se excluyen independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya de forma simultánea al siniestro o a la secuencia lógica que derive en el siniestro. No pagaremos ningún siniestro ni ningún siniestro originado o derivado, directa o indirectamente, de cualquier evento, condición o causa de siniestro identificados a continuación:

- A. Siniestro indirecto o emergente, incluso imposibilidad de uso, interrupción de actividades comerciales, pérdida de mercado, pérdida de servicio, pérdida de ganancias, inconveniente o demora en la reparación o el reemplazo de Bienes asegurados dañados o perdidos.
- B. Siniestro debido a la separación intencional del Bien cubierto de su parte o de cualquier persona a la que confíe el Bien cubierto.
- C. Siniestro debido a hechos delictivos, fraudulentos, deshonestos o deliberados cometidos por usted o sus familiares, cualquiera de sus representantes autorizados, cualquier persona a quien confíe el bien o familiares de esta, o cualquier otra persona interesada en el bien para cualquier propósito, que actúe individualmente o en connivencia con otras personas.
- D. Siniestro debido a obsolescencia, incluso obsolescencia tecnológica o depreciación del valor del Bien cubierto.
- E. Siniestro originado o derivado de cualquier daño estético del Bien cubierto que, independientemente de la causa, no afecte la función del Bien cubierto. Dichos tipos de siniestros excluidos incluyen, entre otros, ralladuras, rajaduras, deterioro superficial, cambios o realce de color, textura o acabado del Bien cubierto que no afecten la función del Bien cubierto.
- F. Siniestro originado o derivado de reparación, ajuste, instalación, mantenimiento o servicio defectuoso; excepto en caso de incendio o explosión ulterior, en cuyo caso, solo el siniestro del Bien cubierto derivado del incendio o explosión ulteriores.
- G. Siniestro originado o derivado de reparación o reemplazo no autorizados.
- H. Siniestro originado o derivado de descarga, dispersión, filtración, migración, diseminación o fuga de agentes contaminantes.
- I. Siniestro originado por el uso indebido del Bien cubierto o derivado del uso del Bien cubierto para otros fines que para los que fue diseñado o fabricado, o cualquier acto que anule la garantía del fabricante.
- J. Siniestro originado o derivado de la inobservancia de las instrucciones de instalación, funcionamiento o mantenimiento del fabricante.
- K. Siniestro originado o derivado de error u omisión en el diseño, la programación o configuración del sistema del Bien cubierto, o la retirada del producto del mercado.
- L. Siniestro originado o derivado de malware.
- M. Siniestro originado o derivado de radiación o reacción nuclear, o contaminación radioactiva, independientemente de la causa. No obstante, en el caso de que la radiación o reacción nuclear, o la contaminación radioactiva derivaran en incendio, pagaremos el siniestro consecuente causado por dicho incendio.
- N. Siniestro originado o derivado de guerra, incluso guerra civil o no declarada; acciones bélicas de una fuerza militar, incluso acciones destinadas a impedir o defender contra un ataque real o previsto, por parte de un gobierno, soberano u otra autoridad que utilice personal militar u otros agentes; insurrección, rebelión, revolución, usurpación del poder por autoridad gubernamental con objeto de impedir o defender contra cualquiera de estos acontecimientos.
- O. Siniestro originado o derivado de acciones gubernamentales, es decir, confiscación o destrucción del bien por orden de la autoridad gubernamental, incluidas las sanciones económicas y comerciales que correspondan conforme a la legislación aplicable y a las directrices del Departamento del Tesoro de los EE. UU.
- P. Siniestro o daño de datos, medios externos no estándar y software no estándar.
- Q. Siniestro originado o derivado de no realizar lo razonablemente necesario para minimizar el siniestro y proteger el Bien cubierto de otros siniestros.

- R. Siniestro originado por una subida de tensión si el Bien cubierto no estaba conectado a un protector contra sobretensiones al momento del Siniestro.
- S. Siniestros de Bienes cubiertos no conectados que se producen dentro de los treinta (30) días de la presentación de su solicitud de inscripción.

### III. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.

#### A. LÍMITES POR SINIESTRO.

Ante cualquier evento, el monto máximo que gastaremos a fin de reemplazar o reparar el Bien cubierto es \$2,500. Ante cualquier caso de siniestro, no pagaremos el reemplazo del equipo que tenga un valor minorista superior al límite ni los costos de reparación que superen el límite, menos el deducible aplicable establecido en la Sección IV.

#### B. LÍMITES TOTALES.

Se contempla un máximo de ocho (8) (ilimitado para reparación por reemplazo de batería para teléfonos inteligentes y básicos inalámbricos elegibles hasta que haya cumplido con su límite de reclamo de alguna otra forma) reemplazos o reparaciones del Bien cubierto por Suscriptor asegurado en cualquier en cualquier período de doce (12) meses. Los siniestros que tengan lugar en virtud de este Certificado se aplicarán contra el límite total en virtud de este Certificado y también se trasladarán y aplicarán contra el límite total aplicable en virtud de cualquier otro certificado emitido por nosotros durante los doce (12) meses siguientes a la fecha del siniestro.

### IV. DEDUCIBLE.

#### DEDUCIBLE POR REPARACIÓN PARA DISPOSITIVOS CONECTADOS

Al momento en que aprobamos la reparación en función de la categoría de equipo correspondiente al equipo que se reparará, debe pagarse un deducible no reembolsable, como se indica en la tabla a continuación.

Los deducibles aplicables se indican en la tabla a continuación.

Equipo	Deducible de reparación por reemplazo de batería para teléfonos inteligentes y básicos conectados elegibles	Deducible para todas las demás reparaciones de dispositivos conectados
Nivel A	\$0	N/D
Nivel B	\$0	N/D
Nivel C	\$0	\$29.00
Nivel D	\$0	\$29.00
Nivel E	\$0	\$29.00
Nivel F	\$0	\$29.00

#### DEDUCIBLE POR REEMPLAZO PARA DISPOSITIVOS CONECTADOS; DEDUCIBLE POR REPARACIÓN O REEMPLAZO PARA DISPOSITIVOS NO CONECTADOS

Al momento en que aprobamos el reemplazo o la reparación en función de la categoría de equipo correspondiente al equipo que se reemplazará o reparará, debe pagarse un deducible no reembolsable, como se indica en la tabla a continuación.

Los deducibles aplicables se indican en la tabla a continuación.

#### Programa de deducibles

Dispositivos conectados	
Equipo	Deducible por reemplazo para dispositivos conectados
Nivel A	\$25.00
Nivel B	\$50.00
Nivel C	\$125.00
Nivel D	\$200.00
Nivel E	\$250.00
Nivel F	\$299.00

Dispositivos no conectados	
Reemplazo debido a pérdida o robo	Todas las demás reparaciones o reemplazos
\$199.00 para tabletas \$299.00 para computadoras portátiles	\$89.00

**NOTA:** Puede aplicarse un cargo adicional por equipo no devuelto (consulte la Sección VI.F) por otras causas que no sean pérdida o hurto si usted no devuelve el Bien cubierto conforme a lo estipulado al momento del siniestro.

## V. CONDICIONES EN CASO DE SINIESTRO.

Sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente Certificado, compensaremos cualquier siniestro cubierto en virtud de este documento.

- A. En caso de siniestro, nos ocuparemos de reemplazar o reparar el Bien cubierto a través de un Centro de servicios autorizado, a nuestro exclusivo criterio.  
Para los Bienes cubiertos no conectados, cualquier reparación al Bien cubierto puede dar como resultado la anulación por parte del fabricante de su garantía sobre el Bien cubierto. Se proporcionará una garantía de sesenta (60) días para cualquier reparación realizada por el Centro de servicios autorizados al Bien cubierto. Se proporcionará una garantía de noventa (90) días para fallas mecánicas o eléctricas en todos los equipos de reemplazo.  
Para los Bienes cubiertos conectados, se proporcionará una garantía de doce (12) meses para fallas mecánicas o eléctricas en todos los equipos de reemplazo, y una garantía de doce (12) meses para cualquier reparación realizada por el Centro de servicios autorizados.
- B. Si bien el Suscriptor asegurado no tiene derecho a recibir dinero en efectivo, podemos elegir ofrecer una liquidación en efectivo del costo correspondiente al reemplazo del Bien cubierto en lugar del reemplazo o la reparación efectivos del Bien cubierto. Cualquier liquidación en efectivo proporcionada debe basarse en el valor de reemplazo del equipo de la misma clase y calidad que tiene características y funcionalidades similares.
- C. A nuestro criterio, podremos reparar el Bien cubierto con piezas sustitutas o proporcionar un equipo sustituto que cumplan las siguientes características:
  1. sea de tipo y calidad similares;
  2. sea nuevo o reacondicionado, con piezas de fábrica originales o no originales; y
  3. puede ser de diferente marca, modelo o color.
- D. El equipo de reemplazo conectado será un equipo aprobado para su uso en la red del Proveedor de Servicio y corresponderá a la misma categoría de equipo que el Bien cubierto al momento del Siniestro.
- E. Antes de aprobar su solicitud de reparación o reemplazo del Bien cubierto, podremos solicitar una evaluación de la falla del equipo a cargo del proveedor de servicio o nuestro Representante autorizado o del fabricante, a nuestro juicio y criterio.

## VI. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO.

- A. En el caso de que usted extravíe el Bien cubierto conectado o se lo roben, debe notificar al Proveedor de Servicio inalámbrico lo antes posible para suspender el servicio.
- B. En el caso de que un reclamo implique una infracción de la ley o cualquier privación de posesión, usted acepta notificar de inmediato al organismo de orden público competente y obtener una confirmación de esta notificación.
- C. Debe informar el siniestro de inmediato a nuestro Representante autorizado en el plazo de sesenta (60) días de la fecha del siniestro. Si no informa el siniestro en el plazo de sesenta (60) días, perderá el derecho al reclamo. Debe presentar todos los reclamos a través de nuestro Representante autorizado para obtener nuestra aprobación previamente a la reparación o entrega del equipo de reemplazo. Todo reclamo que no se presente a través de nuestro representante autorizado para nuestra aprobación será desestimado.
- D. Usted hará lo razonablemente necesario para minimizar el siniestro y proteger el Bien cubierto de otros siniestros.
- E. Puede exigírsele que nos proporcione una prueba escrita detallada de la declaración del siniestro, el número de caso del informe policial y/o una copia del informe policial en el plazo de sesenta (60) días de la fecha en que se informó el siniestro y previamente a la reparación o la recepción del equipo de reemplazo. En caso de un siniestro, es posible que se le exija que proporcione una prueba de compra. Asimismo, puede exigírsele que presente una identificación con fotografía emitida por el gobierno o que proporcione una fotocopia de esta.
- F. Si la causa del siniestro no es pérdida o hurto, debe conservar el Bien cubierto hasta que se procese su reclamo. En el caso de que reemplacemos el Bien cubierto, podremos exigirle que nos lo devuelva, con los gastos a nuestro cargo. En tal caso, deberá devolvernos el Bien cubierto en el sobre de devolución que proporcionamos en el plazo de diez (10) días o pagar el cargo por equipo no devuelto aplicable al modelo del Bien cubierto que sufrió el siniestro. PUEDE EVITAR ESTE CARGO SI DEVUELVE EL BIEN CUBIERTO CONFORME A LO INDICADO.



- G. En caso de que decidamos reparar su Bien cubierto, debe enviarlo a nuestro Centro de Servicios Autorizados conforme a lo indicado por nosotros.
- H. En caso de siniestro, debe permitirnos inspeccionar el bien y los registros que comprueben el siniestro. Debe cooperar en la investigación de dicho reclamo. En el caso de que se lo solicitemos, deberá permitirnos interrogarlo bajo juramento las veces que sean razonablemente necesarias acerca de cualquier asunto relacionado con este seguro o su reclamo, incluidos sus libros y registros. Deberá firmar sus respuestas y estas podrán registrarse.
- I. Debe proporcionar a nuestro Representante autorizado toda la información necesaria requerida para aprobar su reclamo a fin de reemplazar o reparar el Bien cubierto en el plazo de sesenta (60) días de la fecha en que nos informó el siniestro. Si no se ocupa de recibir el equipo reparado o de reemplazo en el plazo de sesenta (60) días de nuestra aprobación del reclamo, perderá el derecho a dicho equipo y al reclamo en virtud del presente Certificado.
- J. En caso de siniestro, debe pagar el deducible no reembolsable aplicable al siniestro.

## VII. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN.

- A. Disposiciones sobre cancelación.
  - 1. Usted puede cancelar la cobertura en virtud de este Certificado mediante la entrega o el envío por correo de previa notificación por escrito donde indique la fecha efectiva de cancelación. Puede enviar la notificación por escrito a nuestro representante autorizado, a: Centro de atención al cliente Asurion, P.O. Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.
  - 2. El proveedor de servicio puede cancelar la cobertura en virtud de este Certificado mediante la entrega o el envío por correo de previa notificación por escrito donde indique la fecha efectiva de cancelación. Nosotros, o el proveedor de servicio en nuestra representación, le entregaremos o enviaremos por correo una notificación por escrito donde confirmaremos la cancelación de este Certificado. La notificación por escrito se le entregará o enviará por correo al menos treinta (30) días antes de la cancelación, o con mayor anticipación, según la ley así lo exija.
  - 3. Podremos cancelar este Certificado o modificar los términos y condiciones solo mediante previa notificación por escrito con al menos treinta (30) días de anticipación, o con mayor anticipación según la ley así lo exija; excepto que lo cancelemos por los siguientes motivos:
    - a. Podemos cancelar su cobertura en virtud de este Certificado mediante previa notificación con quince (15) días de anticipación, o con mayor anticipación según la ley así lo exija, en caso de determinar que ha cometido fraude o ha hecho una declaración falsa sustancial al obtener la cobertura o al presentar el reclamo en virtud de esta.
    - b. Podemos cancelar su cobertura en virtud de este Certificado de inmediato o mediante previa notificación según la ley así lo exija, por incumplimiento de pago de la prima.
    - c. Podemos cancelar su cobertura en virtud de este Certificado de inmediato o mediante previa notificación según la ley así lo exija, si:
      - 1. Usted suspende el servicio activo del proveedor de servicio; o
      - 2. Usted supera el límite total de responsabilidad, si lo hubiera, conforme a los términos de este Certificado y nosotros le enviamos la notificación de cancelación en el plazo de treinta (30) días calendario luego de superar el límite. No obstante, si la notificación no se envía en el plazo estipulado, la inscripción continuará independientemente del límite total de responsabilidad hasta que le enviemos la notificación de cancelación.
- NOTA:** En el caso de que cancelemos en virtud de la Sección VII.A.3.c.2., usted no será elegible por un período de doce (12) meses a partir de la fecha de cancelación.
- B. Cómo se envía la notificación.
  - 1. Las notificaciones efectuadas conforme a las Secciones A. 2. o 3. deberán realizarse por escrito e incluir el motivo real de la cancelación, así como la fecha efectiva de cancelación. La cobertura finalizará en dicha fecha.
  - 2. Las notificaciones se entregarán o enviarán por correo al proveedor de servicio, a la última dirección postal que se conozca. Las notificaciones se le entregarán o enviarán por correo a usted, a la última dirección postal que conozcamos o a las direcciones electrónicas que figuren en nuestros registros.
  - 3. Nosotros o el Proveedor de servicios conservaremos el comprobante del envío por correo conforme a lo autorizado o aceptado por el Servicio de Correos de Estados Unidos u otro servicio de entrega por correo comercial. Nosotros o el Proveedor de servicio podemos cumplir con las Secciones A. 2. o 3. notificándolo a través de medios electrónicos. En el caso de hacerlo a través de medios electrónicos, nosotros o el Proveedor de servicios conservaremos un comprobante del envío de dicha notificación o correspondencia.
  - 4. Si la cobertura en virtud de este Certificado se cancela, los reembolsos adeudados serán proporcionales.
- C. Para ser y continuar siendo elegible para la cobertura:
  - 1. Debe tener el servicio de comunicaciones activado directamente con el proveedor de servicio y ser un suscriptor válido, activo y actual del proveedor de servicio a fin de estar cubierto en virtud de esta póliza. El Bien cubierto conectado debe estar activamente registrado en la red del Proveedor de servicio a la fecha del siniestro y tener tiempo de aire registrado antes de la fecha del siniestro.

2. El Bien cubierto debe ser designado por nosotros y elegible para la cobertura en virtud de este Certificado. La elegibilidad de los dispositivos conectados puede estar limitada a un equipo nuevo que no haya sido activado previamente para servicio.
  3. Usted no debe haber cometido fraude ni abuso en relación con este programa de seguros de equipos electrónicos portátiles u otro programa similar.
  4. No debe incurrir en el incumplimiento de cualquier disposición sustancial del presente Certificado, incluso: no devolver el Bien cubierto dañado cuando se le solicite en conexión con un siniestro; o no pagar el deducible requerido correspondiente a un siniestro, entre otros.
- D. Usted es responsable de pagar todas las primas, conforme a los términos de este Certificado.
- E. El seguro provisto en virtud de este Certificado es mensual; excepto: que usted deje de ser un suscriptor válido, activo y actual del proveedor de servicio; o que usted o su Bien cubierto ya no sean elegibles para la cobertura.

## VIII. CONDICIONES ADICIONALES.

- A. Todos los reclamos por siniestro en virtud de este Certificado se compensarán en el plazo de treinta (30) días posteriores a la presentación y aceptación del comprobante de garantía y siniestro satisfactorio ante nuestro representante autorizado y el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de siniestro.
- B. En el caso de que no estemos de acuerdo sobre el valor del Bien cubierto o el monto o la compensación del siniestro, cualquiera de las partes podrá elegir recurrir al arbitraje conforme a la Sección VIII.G. a continuación.
- C. Cualquier recuperación en caso de siniestro redundará completamente en nuestro beneficio, hasta compensar el gasto incurrido por nosotros. Ante nuestra solicitud, usted nos devolverá cualquier equipo dañado. Todos los Bienes cubiertos que reemplazamos son propiedad de CNA y pueden desactivarse, destruirse o volver a utilizarse. No proporcionaremos un equipo de reemplazo si usted ha incumplido los términos de este Certificado: si no ha devuelto el Bien cubierto cuando se le solicitó en conexión con un siniestro anterior; o no pagó el cargo por equipo no devuelto o el deducible en el caso de un siniestro anterior.
- D. No puede ceder este Certificado sin nuestro consentimiento por escrito.
- E. En el caso de que cualquier suscriptor asegurado a quien o para quien compensemos un reclamo en virtud de este Certificado tenga derecho a un resarcimiento en concepto de daños y perjuicios de un tercero, dicho derecho será transferido a nosotros. Dicho suscriptor asegurado deberá hacer todo lo necesario para garantizar nuestros derechos y no debe hacer nada luego de un siniestro que nos impida ejercerlos; no obstante, puede renunciar a sus derechos contra un tercero por escrito:
1. Previamente a un siniestro.
  2. Luego de un siniestro, solo si al momento del siniestro, dicho tercero es:
    - a. Una persona cubierta en virtud de este Certificado;
    - b. Una empresa;
      - i. Perteneciente al suscriptor asegurado o dirigida por este;
      - ii. Que posee o dirige al suscriptor asegurado; o
      - iii. Es el arrendatario del suscriptor asegurado.Esto no restringirá la cobertura del suscriptor asegurado.
- F. Encubrimiento, declaración falsa o fraude
- Su cobertura se cancelará y se desestimarán cualquier reclamo en el caso de fraude, encubrimiento deliberado o declaración falsa de un hecho material, en cualquier momento, en lo que respecta a:
1. Esta cobertura;
  2. El Bien cubierto;
  3. Su interés en el Bien cubierto; o
  4. Un reclamo en virtud de este Certificado.
- G. **ACUERDO DE ARBITRAJE. Lea detenidamente la disposición acerca del Acuerdo de Arbitraje de este Certificado (Acuerdo de Arbitraje). Afecta sus derechos.** Puede plantear la mayoría de sus inquietudes respecto de este Certificado a nuestro Representante autorizado, llamando al 1-888-562-8662. En el caso poco probable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos abarcados por este Certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER DICHA DISPUTA MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE MEDIANTE UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS QUE TODO ARBITRAJE TENDRÁ LUGAR ÚNICAMENTE DE FORMA INDIVIDUAL. USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS: (1) RENUNCIAR A NUESTRO DERECHO A JUICIO CON JURADO Y (2) NO PARTICIPAR EN ACCIONES Y ARBITRAJES COLECTIVOS.** El arbitraje es más informal que un juicio en un tribunal. El arbitraje usa un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado. Posee un período de presentación de evidencia más limitado

que un tribunal y está sujeto a una revisión limitada por el tribunal. Los árbitros pueden determinar los mismos daños y perjuicios y conceder los mismos resarcimientos que un tribunal.

A los efectos de este Acuerdo de Arbitraje, las referencias a “nosotros” incluyen a nuestro Representante autorizado, Continental Casualty Company, el Proveedor de servicios y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. “Este Certificado evidencia una transacción de comercio interestatal; por consiguiente, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje”. Este Acuerdo de Arbitraje continuará vigente tras la rescisión del presente Certificado.

Este Acuerdo de Arbitraje debe interpretarse de forma amplia, e incluye toda disputa: (1) que surja del programa, de este contrato o de la relación entre usted y nosotros, o esté relacionada de alguna manera, ya sea en virtud de contrato, de forma extracontractual, conforme a la ley, debido a fraude, declaración falsa u otro; (2) que surgiera antes de la celebración de este Acuerdo de arbitraje o Certificado entre usted y nosotros o después de la rescisión del Acuerdo de arbitraje o Certificado; y (3) que actualmente esté sujeta a un supuesto litigio colectivo en el que usted no sea parte de una acción colectiva certificada. Independientemente de lo antedicho, este Acuerdo de Arbitraje no le impide presentar una demanda individual en un tribunal que tenga jurisdicción sobre la disputa o informar a un organismo o entidad federal, estatal o local acerca de su disputa. Tales organismos o entidades pueden buscar un resarcimiento en su representación.

En el caso de que cualquiera de las partes procurara recurrir al arbitraje, primero debemos enviar a la otra parte una Notificación por escrito del Reclamo (“Notificación”) por correo certificado. Su Notificación a Nosotros debe estar dirigida a: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. La Notificación debe describir la disputa e indicar el resarcimiento específico que se busca. En el caso de no resolver la disputa en el plazo de treinta (30) días luego de recibir la notificación, usted o nosotros podemos iniciar un proceso de arbitraje con la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”). Para obtener los formularios necesarios para iniciar un proceso de arbitraje, visite [www.adr.org](http://www.adr.org) o llame al 1-800-778-7879. Una vez que recibamos la notificación de que usted ha iniciado el arbitraje, le reembolsaremos el pago de los gastos administrativos a la AAA. Si no puede pagar los gastos administrativos reglamentarios, lo pagaremos nosotros si envía una solicitud escrita por correo certificado a: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. El arbitraje será regulado por la AAA conforme a las Reglas Comerciales de Arbitraje y los Procedimientos Complementarios para la Resolución de Disputas Relacionadas con el Consumidor (“Reglas de Arbitraje”) en vigencia al momento de iniciar el arbitraje y según las modificaciones de este Acuerdo de Arbitraje. Para obtener una copia de las Reglas de Arbitraje, ingrese a [www.adr.org](http://www.adr.org) o llame al 1-800-778-7879.

El árbitro designado por la AAA para decidir sobre la demanda deberá cumplir con los términos de este Acuerdo de Arbitraje. Todas las cuestiones serán decididas por el árbitro, incluido el alcance de este Acuerdo de Arbitraje, con excepción de las cuestiones relacionadas con el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje, que pueden ser decididas por un tribunal. A menos que exista un acuerdo en contrario entre usted y nosotros, todos los procesos de arbitraje se llevarán a cabo en el condado o el distrito de su domicilio de facturación. Si la disputa es por \$10,000 o menos, puede decidir llevar a cabo el proceso de arbitraje mediante la presentación de los documentos al árbitro, presentándose ante el árbitro en persona o comunicándose por teléfono. Si la disputa es por más de \$10,000, el derecho al proceso de arbitraje estará determinado por las Reglas de Arbitraje. Pagaremos todos los cargos de presentación, administración y los honorarios de los árbitros con respecto a todo arbitraje iniciado conforme a este Acuerdo de arbitraje; excepto que el árbitro determine que su demanda es infundada o tiene un fin inapropiado en virtud de la Norma Federal de Procedimientos Civiles 11 (b). En ese caso, el pago de tales tarifas se regirá por las Reglas de Arbitraje.

Al término del proceso de arbitraje, el árbitro expedirá una resolución por escrito que incluirá una explicación de los hechos y la legislación en la que se fundamenta la resolución. En el caso de que el árbitro falle en su favor y emita un laudo por daños y perjuicios que supere el valor de la última oferta de acuerdo realizada por nosotros; o en caso de que no presentemos ninguna oferta de acuerdo y el árbitro le adjudique una indemnización por daños y perjuicios, nosotros: (1) le pagaremos el monto del laudo por daños y perjuicios, o \$7,500, el que sea mayor; y (2) pagaremos a su abogado, si lo hubiera, el doble del monto de los honorarios y el monto real de los gastos razonablemente incurridos en la tramitación de la disputa mediante arbitraje. Usted y nosotros aceptamos no divulgar las ofertas de acuerdo económico al árbitro hasta después de que el árbitro haya emitido su fallo por escrito. El árbitro puede resolver toda disputa relacionada con los gastos y honorarios del abogado durante el proceso de arbitraje o, a petición, en el plazo de catorce (14) días de la resolución por escrito del árbitro. Si bien el derecho al pago de cargos y honorarios del abogado mencionado anteriormente es complementario a cualquier derecho que usted pueda tener en virtud de la legislación vigente, usted y su abogado no podrán cobrar los cargos y honorarios del abogado por partida doble. Si bien, en virtud de la legislación vigente, podemos tener derecho a cobrarle los gastos y honorarios de abogado en el caso de ganar el arbitraje, por la presente renunciamos a dicho derecho.

En la medida en que en el arbitraje se procure obtener una medida cautelar o declarativa, dicha medida puede ordenarse solo en el grado en que sea necesario para proporcionar el desagravio justificado por el reclamo individual de una parte. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA PARTE ÚNICAMENTE A TÍTULO PERSONAL Y NO COMO DEMANDANTE O PARTE DE UNA ACCIÓN COLECTIVA EN UN PROCESO PRESUNTAMENTE COLECTIVO O REPRESENTATIVO.** A menos que acordemos lo contrario, el árbitro no podrá consolidar la disputa de otra persona con Nuestra disputa y no podrá presidir en ningún tipo de proceso

representativo o grupal. Si se determina que esta disposición específica del Acuerdo de Arbitraje no es exigible, entonces la totalidad de este Acuerdo de Arbitraje será nula.

- H. Ninguna persona puede iniciar acciones legales, incluso proceso de arbitraje, contra nosotros en virtud de este Certificado; excepto en los siguientes casos:
1. Se hayan cumplido en su totalidad los términos de este Certificado; y
  2. la acción se inicie en el plazo de dos (2) años o en un plazo mayor conforme a lo estipulado en la póliza o cualquier endoso de esta, posteriormente a su primer conocimiento del siniestro u otros eventos que sustentan la acción.
- I. El territorio de cobertura es global; no obstante, el costo de reemplazo o reparación se estimará en la moneda de EE. UU. al momento del reemplazo o de la reparación. Le enviaremos el equipo reparado o de reemplazo aprobado directamente a usted en los Estados Unidos y sus territorios, o le solicitaremos que lo recoja en un Centro de Servicios Autorizado.
- J. En el caso de siniestro de un Bien cubierto que sea parte de un par o juego, solo cubriremos una parte razonable y aceptable del valor total del par o juego.
- K. Podemos hacer que estén a su disposición otros servicios o beneficios limitados relacionados con su Bien cubierto, si corresponde. Estos pueden incluir: servicios de recuperación o localización del bien; servicios de recuperación o gestión de datos; mantenimiento y servicio de equipos; soporte técnico, actualización de costo reducido, beneficios de compra u otros servicios prestados a través de su proveedor de servicio o cualquier Centro de servicios autorizado.
- L. Acordamos que cualquier disposición de este Certificado que no se avenga a la legislación aplicable se adaptará a fin de que cumpla con esta. Si alguna disposición de este Certificado fuera considerada nula o inaplicable, esto no invalidará las disposiciones restantes del presente documento.
- M. Este Certificado comprende el acuerdo total entre usted y nosotros con respecto al seguro provisto. Las disposiciones de este Certificado pueden modificarse o puede eximirse su cumplimiento solo mediante la emisión de un nuevo Certificado o endoso, de parte nuestra, e incorporado a este documento.
- N. Nos reservamos el derecho a revisar este Certificado en cualquier momento y ajustar los términos de la cobertura, incluso la prima y el deducible. En el caso de cualquier modificación sustancial en los términos de la cobertura, se le proporcionará previa notificación por escrito sobre dichas modificaciones. Usted puede cancelar la cobertura en cualquier momento sin sanción alguna; no obstante, si continúa pagando las primas luego de haberse modificado los términos de la cobertura, se considerará que los acepta y deberá cumplir con estos.
- O. En el caso de que decidamos revisar la póliza y ampliar la cobertura en virtud de este Certificado sin prima adicional mientras esta cobertura esté vigente, la cobertura ampliada se aplicará de inmediato a este Certificado.
- P. Debe seguir las instrucciones que aparecen en el manual del propietario para el uso, el cuidado y el mantenimiento adecuados del Bien cubierto. Debe utilizar un protector contra sobretensiones y un software antimalware estándar de la industria. Si no sigue las pautas de mantenimiento y servicio del fabricante, no utiliza un protector contra sobretensiones o no utiliza un software antimalware estándar de la industria es posible que se produzca la negación de la cobertura en virtud de este Certificado. Recomendamos enfáticamente la copia de seguridad regular de datos y software. Es importante que haga una copia de seguridad de todos los datos y los archivos de software, ya que este Certificado no cubre la pérdida o los daños de datos o software no estándar y las reparaciones del Bien cubierto pueden llevar a la eliminación de dichos datos o software. **ES SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODOS LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS Y DATOS EN EL BIEN CUBIERTO CON DISCO(S) DURO(S) O CUALQUIER OTRO MECANISMO DE ALMACENAMIENTO. NO ASUMIREMOS NINGUNA RESPONSABILIDAD, EN NINGÚN MOMENTO, POR CUALQUIER PÉRDIDA, ALTERACIÓN O CORRUPCIÓN DE SOFTWARE, DATOS O ARCHIVOS.**

## IX. DEFINICIONES.

- A. "Anclaje" se refiere al Bien cubierto conectado que está activo en el Número Inalámbrico inscripto que le asignó el Proveedor de Servicio.
- B. "Centro de servicios autorizado" se refiere a lo siguiente: Establecimiento que opera como centro de reparación o reemplazo del programa y proporciona reemplazos o reparaciones del Bien cubierto. Realizaremos la selección del Centro de servicios autorizado según nuestro exclusivo criterio o el de nuestro representante autorizado.
- C. "Conectado" se refiere al Bien cubierto conectado a la red del Proveedor de servicios.
- D. "Certificado de cobertura", "Certificado" o "Certificados" se refiere a: Este Certificado de cobertura de equipos electrónicos portátiles comerciales marítimos internos.
- E. "Accesorios asegurados" como se utiliza en este Certificado significa lo siguiente: si es parte del "Siniestro" cubierto para dispositivos conectados; una batería estándar (excepto para teléfonos inteligentes y básicos elegibles), un cable de alimentación, un cargador estándar y una tarjeta SIM (si corresponde). Si forman parte del "Siniestro" asegurado para dispositivos No conectados; una batería estándar y un cargador estándar para el hogar o un cable de alimentación.

- F. “Bien cubierto” según se emplea en este Certificado significa lo siguiente:  
un dispositivo de anclaje y hasta tres dispositivos que no sean de anclaje, de acuerdo con lo siguiente:
- (a) El dispositivo de anclaje es un teléfono inteligente conectado, teléfono básico, Mifi, tarjeta aéreas, tableta u otro dispositivo similar (“dispositivo electrónico portátil”) de su propiedad o arrendado, o del cual usted es financieramente responsable y elegible para el programa proporcionado por el Proveedor de servicios.
  - (b) Los dispositivos que no son de anclaje son dos de los siguientes:
    - (i) teléfonos inteligentes conectados, teléfonos básicos, Mifi, tarjetas aéreas u otro dispositivo similar (“dispositivo electrónico portátil”) en la misma cuenta que el dispositivo anclado de su propiedad o arrendado, o del cual usted es responsable financieramente; y
    - (ii) computadoras portátiles y tabletas conectadas o no conectadas que tienen como sistema operativo Windows Vista, OS X, Android, iOS o uno más nuevo y son dispositivos elegibles en virtud del programa.

Los teléfonos inteligentes, los dispositivos avanzados, los dispositivos Mifi, las tabletas o las tarjetas de aire que son Bienes asegurados deben estar registrados activamente en la red del Proveedor de servicio y tener tiempo de aire registrado después de la inscripción. El número IMEI, el ESN, el Identificador Único de Dispositivo (Unique Device Identifier, UDiD) u otro identificador único del dispositivo asociado con su cuenta en los registros del Proveedor de Servicio en el momento en que la cobertura entra en vigencia por primera vez y para el cual se ha registrado tiempo de aire para los dispositivos, indican que los dispositivos se considerarán un Bien cubierto a menos que se haya registrado tiempo de aire en un dispositivo diferente inmediatamente antes del momento del Siniestro, en cuyo caso el Bien cubierto es el dispositivo para el cual el Proveedor de servicios ha registrado el uso del tiempo de aire inmediatamente antes del momento del Siniestro; siempre que dicho dispositivo sea de su propiedad o alquilado por usted, y nos proporcione un comprobante de propiedad o alquiler. Los teléfonos inteligentes y básicos abarcan su batería estándar, que se incluirá con el dispositivo de reemplazo si es parte de un Siniestro cubierto para su teléfono su teléfono inteligente o básico y después de que la garantía del fabricante expire, su teléfono inteligente o básico se encienden y la batería no puede mantener un carga adecuada después de la prueba de diagnóstico realizada por nuestro Centro de servicio autorizado, responderemos a este reclamo por Falla mecánica o eléctrica reparando el teléfono inteligente o básico elegibles mediante el reemplazo de la batería.

También podemos solicitarle que registre los Dispositivos no conectados, pero en ningún caso se podrán registrar y asegurar simultáneamente más de un dispositivo de Anclaje y hasta tres dispositivos que No son de anclaje en virtud de este Certificado.

- G. “Datos” significa información ingresada, almacenada o procesada por el Bien cubierto. Esto incluye documentos, bases de datos, mensajes, licencias, información de contacto, contraseñas, libros, juegos, revistas, fotografías, videos, tonos de llamada, música y mapas.
- H. “Fecha de siniestro” es la fecha en la que el Bien cubierto sufre un siniestro.
- I. Fecha de reemplazo: fecha en la que se le envía el equipo reparado o de reemplazo, o fecha en la que usted recoge el equipo reparado o de reemplazo en un Centro de servicios autorizado, como consecuencia de un siniestro cubierto.
- J. “Activación inicial” significa: momento de la activación inicial del servicio del proveedor de servicio para el Bien cubierto.
- K. “Suscriptor asegurado” significa lo siguiente: titular de la cuenta del proveedor de servicio que cumple con las siguientes condiciones:
- i) Se ha inscrito y ha sido aceptado para recibir cobertura en virtud de este Certificado.
  - ii) Tiene una descripción completa de su Bien cubierto conectado en nuestros registros o los de nuestro Representante autorizado.
  - iii) Ha pagado todas las primas pagaderas con respecto al Bien cubierto antes de la Fecha de reclamo por siniestro.
- L. “Siniestro” significa lo siguiente: siniestro cubierto conforme a lo estipulado en la Sección I.B. Planes de cobertura.
- M. “Malware” significa software malintencionado que daña, destruye, accede a sus datos sin su autorización o interfiere en el rendimiento de datos, medios, software o sistema del Bien cubierto o conectado a este.
- N. “Falla mecánica o eléctrica” significa lo siguiente: cuando el “Bien cubierto” no funciona debido a una pieza o fabricación defectuosa, o al desgaste normal por el uso cuando se opera conforme a las instrucciones de fábrica.
- O. “No anclados” se refiere a los Bienes cubiertos conectados o no conectados que no están anclados.
- P. “No conectado” se refiere al Bien cubierto no conectado a la red del Proveedor de servicios.
- Q. “Accesorios no asegurados” según se emplea en este Certificado significa lo siguiente: Todos los accesorios no incluidos en la definición de Accesorios cubiertos.
- R. “Medios externos no estándar”: objetos físicos en los que se pueden almacenar datos, pero que no son componentes integrados al Bien cubierto necesarios para su funcionamiento. Esto incluye tarjetas de datos, tarjetas de memoria, discos duros externos y unidades de memoria. Los Medios externos no estándar no incluyen Medios externos estándar.
- S. “Software no estándar”: otro software que no sea estándar.



- T. “Agentes contaminantes” significa lo siguiente: cualquier sustancia contaminante o irritante sólida, líquida, gaseosa o térmica; por ejemplo: humo, vapor, hollín, gases, ácidos, alcalinos, sustancias químicas, campos eléctricos producidos artificialmente, campos magnéticos, campos electromagnéticos, impulsos electromagnéticos, ondas de sonido, microondas, radiación ionizante o no ionizante producida artificialmente y desperdicios. Los residuos comprenden materiales para ser reciclados, renovados o recuperados.
- U. “Proveedor de servicios” significa lo siguiente: AT&T
- V. Los “Medios externos estándar” hacen referencia a objetos físicos en los que se pueden almacenar datos y que vienen en el paquete original estándar del Bien cubierto, de fábrica, pero que no son componentes integrados al Bien cubierto necesarios para su funcionamiento.
- W. “Software estándar”: sistema operativo precargado o incluido de fábrica en el Bien cubierto como estándar.
- X. “Número inalámbrico” o “Números inalámbricos” significan lo siguiente: número(s) o línea(s) de datos o teléfono móvil asignados a usted por el proveedor de servicios.

## X. VARIACIONES SEGÚN EL ESTADO.

Los términos y condiciones varían según dónde se emita el Certificado y dónde residan los suscriptores asegurados, como se establece a continuación.

### A. VARIACIONES SEGÚN EL ESTADO: Sección VIII. G. EL ACUERDO DE ARBITRAJE se ha modificado de la siguiente manera:

**Si usted reside en Arkansas, el Distrito de Columbia, Kentucky, Luisiana, Maine, Oklahoma, Vermont, Washington o Wyoming; o si se determinara que las disposiciones precedentes sobre el arbitraje son nulas e inaplicables en su caso, registrará lo siguiente: Cualquier laudo arbitral expedido conforme a las cláusulas de arbitraje aquí contempladas constituirá un laudo no vinculante con respecto a usted;** siempre y cuando usted inicie una acción legal en el tribunal local, estatal o federal correspondiente, sobre el mismo asunto y fundamentado en los mismos hechos que el proceso arbitral, en el plazo de cuarenta y cinco (45) días de expedirse el laudo arbitral. En ningún caso podrá iniciarse una acción legal en un tribunal local, estatal o federal antes de que usted y nosotros primero apelemos al proceso de arbitraje para resolver la disputa y obtengamos un laudo arbitral, conforme a la cláusula sobre arbitraje estipulada precedentemente.

El Acuerdo de Arbitraje no es aplicable **si usted reside en Georgia, Missouri, Nevada o Dakota del Sur.**

### B. VARIACIONES SEGÚN EL ESTADO: VARIOS

Alaska: (i) El párrafo introductorio de la Sección II se ha modificado de la siguiente manera: Un Siniestro puede originarse a partir de una concatenación de causas. En el caso de que un Siniestro asegurado sea la causa dominante de dicho Siniestro, no negaremos la cobertura sobre la base de que una causa secundaria en esa concatenación no sea un Siniestro asegurado. (ii) Se agrega lo siguiente a la Sección II.F.: Esta exclusión aplica a reparaciones, servicio o mantenimiento no autorizado por nosotros. (iii) La segunda oración del primer párrafo de la Sección III. B. se ha eliminado en su totalidad. (iv) Se ha añadido lo siguiente a las Secciones V. E. y VI.G.: Los costos de envío correrán por nuestro cargo. (v) Se ha añadido lo siguiente a la Sección VI. C.: Si no informa el siniestro como corresponde o tan pronto como sea razonablemente posible, perderá el derecho al reclamo si nuestros derechos se ven perjudicados. (vi) Se ha añadido lo siguiente a las Secciones VI.H y VIII.G.: Puede elegir presentarse con un abogado durante el interrogatorio. (vii) Se ha eliminado lo siguiente de la Sección VII.A.: “o con mayor anticipación según la ley así lo exija” y “o mediante previa notificación según la ley así lo exija”. (viii) Sección VIII.B se ha eliminado y sustituido por lo siguiente: En el caso de que no estemos de acuerdo sobre el valor del Bien cubierto o el monto o la compensación del Siniestro, usted o nosotros podemos presentar una petición por escrito a la otra parte a fin de someter la disputa a evaluación. En el plazo de diez (10) días de la petición por escrito, usted y nosotros debemos notificar a la otra parte respecto del evaluador competente que cada parte ha seleccionado, quien elegirá de inmediato a un árbitro imparcial y competente. Cada evaluador determinará por escrito y por separado su evaluación en el plazo de quince (15) días de haberse elegido el árbitro; excepto que este extienda el plazo. En el caso de que los evaluadores estén de acuerdo, su acuerdo será vinculante para usted y para nosotros. En el caso de que los evaluadores discrepen, someterán sus diferencias al juicio del árbitro de inmediato. Una resolución acordada por uno de los evaluadores y el árbitro será vinculante para usted y para nosotros. Todos los gastos y cargos de la evaluación, excepto los honorarios de peritos y abogados, se pagarán conforme a lo determinado por el árbitro. Excepto estipulación contraria específica, ninguna disposición de esta sección tiene por objeto limitar o restringir los derechos correspondientes a usted o a nosotros en virtud de AS § 21.96.035. (ix) La Sección VIII.H.2 se ha modificado de la siguiente manera: La acción se inicia en el plazo de tres (3) años a partir de la fecha en que se rechace el reclamo. (x) La Sección VIII.N. se ha modificado para eliminar la palabra “material” de la segunda oración de la sección.

Arizona: La Sección VII.A.1. se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: en el caso de que usted cancele la cobertura en virtud de este Certificado, recibirá un reembolso prorrateado en el plazo de sesenta (60) días de que nosotros recibamos la notificación.

Colorado: La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.



Connecticut: La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.

Dakota del Sur: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos veinte (20) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) Sección VII.A.3.a. "Quince (15) días" se ha modificado por "veinte (20) días". (iii) Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos veinte (20) días de anticipación.

Georgia: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Hawái: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Idaho: La Sección VII.A.1. se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: En el caso de que usted cancele la cobertura u objete las modificaciones en virtud de este Certificado, recibirá un reembolso prorrateado en el plazo de sesenta (60) días posteriores a que nosotros recibamos la notificación.

Illinois: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Iowa: La segunda oración en la Sección VII.A.3.(c)(2) se modificó de la siguiente manera: No obstante, si la notificación no se envía en forma puntual, la inscripción continuará independientemente del límite total de responsabilidad hasta los treinta (30) días de la fecha en que le enviemos la notificación de cancelación.

Islas Vírgenes de EE. UU.: (i) La cuarta oración de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: En el caso improbable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos en virtud de este Certificado que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER ESAS DISPUTAS POR MEDIO DE ARBITRAJE NO VINCULANTE O UNA DEMANDA INDIVIDUAL EN UN TRIBUNAL QUE TENGA JURISDICCIÓN SOBRE LA DISPUTA.** (ii) La segunda oración en el tercer párrafo de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: Independientemente de lo antedicho, este Acuerdo de Arbitraje no le impide presentar una demanda individual en un tribunal que tenga jurisdicción sobre la disputa o informar a un organismo o ente federal, estatal o local acerca de su disputa. (iii) Se ha eliminado la siguiente oración de la Sección VIII.G. Acuerdo de Arbitraje: "Este Certificado evidencia una transacción de comercio interestatal; por consiguiente, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje". (iv) La Sección VIII. H. 2. se elimina y se reemplaza por lo siguiente: La acción se inicia en el plazo de un (1) año después de que usted tome conocimiento del siniestro u otros eventos que sustentan la acción.

Kansas: (i) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (ii) Se ha añadido lo siguiente a la Sección VII.A.4.: Es posible que no cancelemos la cobertura sobre la base de la antigüedad del dispositivo inscrito. (iii) La primera oración de la Sección VIII. F. se ha modificado de la siguiente manera: Cancelaremos la cobertura y desestimaremos cualquier reclamo en el caso de que usted con pleno conocimiento y con la intención de estafar, encubrir o realizar una declaración falsa de cualquier hecho material en una declaración o en una declaración escrita, en cualquier momento, concerniente a (iv) la NOTA "B" a continuación se ha modificado a fin de incluir una declaración o una declaración escrita, o una aplicación. (v) La cuarta oración de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: En el caso poco probable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos en virtud de este Certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS VOLUNTARIAMENTE, LUEGO DE QUE SURJA LA DISPUTA, RESOLVERLA MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE MEDIANTE UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL.** (vi) La Sección VIII. H.2: "dos (2) años" se ha modificado por "cinco (5) años".

Kentucky: la última oración del primer párrafo de la Sección X. A. se ha eliminado en su totalidad.

Maryland: (i) La Sección VII.A.2. "Treinta (30) días" se ha modificado por "cuarenta y cinco (45) días". (ii) La Sección VII. A. 3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente Certificado. (i) Sección VII.A.3.a. "Quince (15) días" se ha modificado por "cuarenta y cinco (45) días". (iv) Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación. (v) Sección VII.A.3.c.2. "Treinta (30) días" se ha modificado por "quince (15) días". (vi) Se agregó lo siguiente a la Sección VII.A.3: Podemos cancelar este Certificado sin previa notificación si usted obtiene una cobertura sustancialmente similar de otra aseguradora sin mediar ningún lapso (interrupción) de cobertura. (vii) La cuarta oración

de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: En el caso poco probable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos abarcados por este Certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS VOLUNTARIAMENTE RESOLVER DICHA DISPUTA MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL.** (viii) La Sección VIII. H. 2. se ha modificado de la siguiente manera: El plazo de “dos (2) años” se ha modificado por un plazo de “tres (3) años”. (ix) La NOTA “B” a continuación no aplica.

Michigan: El presente Certificado está exento respecto de los requisitos de presentación de la Sección 2236 del Código de Seguros de 1956, 1956 PA 218, MCL 500.2236.

Mississippi: La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.

Montana: (i) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación. (ii) La cuarta y la quinta oración de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: En el caso poco probable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos en virtud de este Certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS VOLUNTARIAMENTE, LUEGO DE QUE SURJA LA DISPUTA, RESOLVERLA MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE MEDIANTE UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS NO PARTICIPAR EN NINGÚN ARBITRAJE COLECTIVO Y NINGUNA ACCIÓN COLECTIVA.** (iii) Se ha añadido lo siguiente a la Sección VIII. L: Las disposiciones de este Certificado se avienen a los requisitos mínimos de la legislación de Montana, para los asegurados de Montana, y prevalecerán en caso de discrepancia con la legislación de otros estados en la fecha efectiva de la cobertura o con posterioridad a esta. (iv) El término “exclusivo” se ha eliminado en su totalidad a lo largo de este Certificado.

Nebraska: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.

Nevada: Sección VII.A.3.a. “Quince (15) días” se ha modificado por “diez (10) días”.

New Hampshire: (i) La Sección VI.C. se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: La omisión de informar un Siniestro dentro del período requerido no derivará un el rechazo del reclamo, a menos que esta demora perjudique nuestros derechos. (ii) La primera oración de la Sección X.A. se ha modificado y se ha eliminado el siguiente texto: **“o si se determinara que las disposiciones precedentes sobre el arbitraje son nulas e inaplicables en su caso,”**.

New York: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (iii) Sección VII.A.3.c.2. “Treinta (30) días” se ha modificado por “quince (15) días”. (iv) Se agregó lo siguiente a la Sección VII.A.3: Podemos cancelar este Certificado sin previa notificación si usted obtiene una cobertura sustancialmente similar de otra aseguradora sin mediar ningún lapso (interrupción) de cobertura. (v) Los habitantes de Nueva York pueden adquirir el seguro por separado por una prima mensual de \$8.99 por dispositivo.

North Dakota: (i) El primer párrafo de la Sección VII.A.3. se reemplazó por lo siguiente: Podremos modificar los términos y condiciones de este Certificado solo mediante previa notificación con al menos treinta (30) días de anticipación, o con mayor anticipación según la ley así lo exija. (ii) Las subsecciones 3(a)-(b) de la Sección VII A. se eliminaron y reemplazaron por lo siguiente: (a) Si este Certificado ha estado vigente por menos de 90 días, podremos cancelar su cobertura por cualquier motivo mediante el envío por correo o la entrega a usted de una notificación por escrito al menos 10 días antes de la fecha de entrada en vigencia de la cancelación o una notificación con 30 días de anticipación en caso de fraude o declaración falsa. (b) Si este Certificado ha estado vigente por 90 o más días, podremos cancelarlo por uno o más de los siguientes motivos: **1.** Incumplimiento de pago de las primas con una notificación de cancelación con 10 días de anticipación; **2.** Declaración falsa o fraude de su parte o con su conocimiento para obtener cobertura o tramitar un reclamo; **3.** Sus acciones han aumentado o modificado sustancialmente el riesgo asegurado; **4.** Su negativa a eliminar condiciones conocidas aumenta el potencial de siniestro después de la notificación; **5.** Cambio sustancial en el riesgo asumido, a menos que sea previsto razonablemente; **6.** Pérdida del reaseguro que nos brindó cobertura por un monto significativo del riesgo subyacente asegurado; o **7.** Determinación del comisionado de seguros de que la continuación de la póliza infringe la ley. Por los motivos 2. a 7., brindaremos una notificación de cancelación con 30 días de anticipación. (iii) Se agregó el siguiente párrafo a la Sección VIII. CONDICIONES ADICIONALES: P. Le enviaremos por correo o le entregaremos en persona una notificación de no renovación por lo menos 60 días antes del vencimiento de

la cobertura. La notificación indicará el motivo por el cual decidimos no renovar la cobertura. Le enviaremos por correo o le entregaremos en persona nuestra notificación a la última dirección postal o la última dirección electrónica que conozcamos. No le enviaremos por correo ni le entregaremos en persona la notificación si ha obtenido una cobertura sustancialmente similar o si ha aceptado la cobertura de reemplazo de otro asegurador.

Ohio: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Oklahoma: (i) VIII.G. El Acuerdo de Arbitraje se ha modificado a fin de incluir la siguiente disposición adicional: En el caso de que no se expida una resolución arbitral en el plazo de tres meses de la demanda de arbitraje, el suscriptor asegurado puede decidir recurrir a un tribunal; siempre y cuando él no sea la causa de la demora. ADVERTENCIA: Toda persona que, con pleno conocimiento y con intención de causar daño, estafar o engañar a una compañía de seguros, presente un reclamo de los beneficios de una póliza de seguro que contenga información falsa, incompleta o equívoca, se considera culpable de un delito grave. (ii) Se ha añadido lo siguiente a la Sección VIII. N.: En caso de que haya alguna modificación sustancial en los términos de la cobertura, le enviaremos un aviso por escrito con, al menos, treinta (30) días de anticipación.

Oregón: (i) La NOTA "B" a continuación no aplica. (ii) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (iii) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (iv) Se ha agregado lo siguiente a la Sección VIII. G. Acuerdo de Arbitraje: **Cualquier laudo arbitral expedido conforme a las cláusulas de arbitraje aquí contempladas constituirá un laudo no vinculante con respecto a usted;** siempre y cuando usted objete la resolución arbitral y nos notifique al respecto por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días de expedirse el laudo arbitral. En ningún caso se podrá iniciar una acción legal en un tribunal local, estatal o federal antes de obtener primero, usted y nosotros, un laudo arbitral conforme a esta disposición sobre arbitraje. Cualquier arbitraje que tenga lugar en virtud de este Certificado será regulado de conformidad con las Reglas de Arbitraje; excepto que alguno de los requisitos procesales de las Reglas de Arbitraje discrepe con la Ley Uniforme de Arbitraje (Uniform Arbitration Act) de Oregón, en cuyo caso prevalecerá esta última.

Pensilvania: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos treinta (30) días de anticipación.

Puerto Rico: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (iii) Sección VII.A.3.c.2. "Treinta (30) días" se ha modificado por "quince (15) días". (iv) Siempre y cuando no haya presentado un reclamo, puede cancelar la cobertura a partir de la fecha de entrada en vigencia original, en el plazo de treinta (30) días a partir de la inscripción, y recibir un reembolso o crédito en su factura por la prima pagada en su totalidad; para ello debe dirigirse por escrito a: Solicitud de cancelación, Post Office Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.

Utah: Sección VII.A.3.a. "Quince (15) días" se ha modificado por "treinta (30) días".

Vermont: (i) La Sección VIII.A. se ha modificado de la siguiente manera: El plazo de "treinta (30) días" ha sido modificado por un plazo de "diez (10) días". (ii) La Nota "B." a continuación se ha eliminado y sustituido por lo siguiente: Cualquier persona que con pleno conocimiento presente una declaración falsa en una solicitud de seguro o al presentar un reclamo será culpable de un delito penal y estará sujeta a sanciones.

Washington: (i) El primer párrafo de la Sección II. EXCLUSIONES, se ha eliminado y sustituido en su totalidad por lo siguiente: no pagaremos ningún siniestro originado directa o indirectamente por cualquiera de las causas de siniestro precedentes excluidas, independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya simultáneamente al siniestro si el evento excluido origina la secuencia lógica de eventos que deriva en el siniestro. (iii) La primera oración de la Sección VII.A.1. se ha modificado de la siguiente manera: Usted puede cancelar la cobertura en virtud de este Certificado mediante la entrega o el envío por correo de notificación previa donde indique la fecha efectiva de cancelación. (iii) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos treinta (30) días de anticipación en el caso de que cancelemos o no renovemos este Certificado, o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (iv) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación. (v) Se ha agregado lo siguiente a la Sección VII.A.3: Nos

reservamos el derecho a revisar este Certificado en cualquier momento; siempre y cuando no aumentemos la prima o el deducible ni restrinjamos la cobertura más de una vez en cualquier período de seis meses. (vi) La Sección VII.B.1. se ha modificado de la siguiente manera: Las notificaciones efectuadas conforme a las Secciones A. 2 o 3 deberán realizarse por escrito e incluir el motivo real de la cancelación, así como la fecha efectiva de cancelación o de no renovación. La cobertura finalizará en esa fecha. (vii) La primera oración de la Sección X. A. se ha modificado de la siguiente manera: **cualquier laudo arbitral expedido conforme a las cláusulas de arbitraje aquí contempladas constituirá un laudo no vinculante con respecto a usted**; siempre y cuando usted objete la resolución arbitral y nos notifique al respecto por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días de expedirse el laudo arbitral. (viii) Se ha eliminado la siguiente oración de la Sección VIII.G. Acuerdo de Arbitraje: "Este Certificado evidencia una transacción de comercio interestatal; por consiguiente, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje".

West Virginia: VIII. G. El Acuerdo de Arbitraje se ha modificado de la siguiente manera: Si nosotros y usted no llegamos a un acuerdo respecto de si la cobertura se provee en virtud de este Certificado por un reclamo hecho por usted o en su contra, usted y nosotros, de común acuerdo, podremos acordar por escrito resolver el desacuerdo a través de un arbitraje. Si acordamos recurrir a un arbitraje, cada parte elegirá un árbitro. Los dos árbitros elegirán a un tercer árbitro. Si no logran ponerse de acuerdo sobre la elección del tercer árbitro en el plazo de 30 días, ambas partes deberán solicitar que la designación del tercer árbitro corra por cuenta de un juez de un tribunal que tenga jurisdicción. Excepto acuerdo contrario entre usted y nosotros, todos los procesos de arbitraje se llevarán a cabo en el condado de su domicilio de facturación. Se aplicarán las normas aplicables por Ley en lo concerniente a procedimientos y pruebas. Una resolución acordada por uno de los dos será vinculante. El pago de los honorarios del árbitro correrá por nuestra cuenta si se comprueba la existencia de la cobertura. Si no se comprueba la cobertura, cada parte deberá: (a) pagar al árbitro que designó, y (b) asumir los otros gastos correspondientes al tercer árbitro en partes iguales.

Wyoming: (i) La Sección VII.A.3.a. se ha modificado de la siguiente manera: podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado de inmediato en caso de fraude o declaración falsa sustancial. (ii) La Sección VII.A.3.b. se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación.

**NOTA: A. ESTE CERTIFICADO PUEDE PROPORCIONAR UNA COBERTURA DOBLE SI YA CUENTA CON LA COBERTURA DE UNA PÓLIZA DE SEGURO AUTOMOTOR PERSONAL, UNA PÓLIZA DE SEGURO DE VIVIENDA U OTRA FUENTE DE COBERTURA.**

**B. TODA PERSONA QUE DELIBERADAMENTE Y CON INTENCIÓN DE CAUSAR DAÑO, DEFRAUDAR O ENGAÑAR A UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS PRESENTA UNA DEMANDA O UNA SOLICITUD QUE CONTenga INFORMACIÓN FALSA, INCOMPLETA O ENGAÑOSA, SE CONSIDERA CULPABLE DE FRAUDE DE SEGURO. EN FLORIDA, DICHA CONDUCTA CONSTITUYE UN DELITO GRAVE DE TERCER GRADO.**

Cualquier inquietud respecto de la cobertura provista en virtud de este Certificado debe dirigirse a nuestro representante autorizado, a:

Centro de atención al cliente de Asurion  
P.O. Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605  
1-888-562-8662

Copyright © 2019 Asurion, LLC and CNA. Todos los derechos reservados.

# 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](http://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](http://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](http://att.com/protectioncenter).

## III. Servicio de entrega el mismo día.<sup>1</sup>

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, UNA PERSONA de al menos 18 años de edad debe estar presente en todo momento mientras el miembro de 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"). 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

---

<sup>1</sup> La entrega el mismo día está disponible en ubicaciones predeterminadas y para dispositivos específicos. Visite [www.phoneclaim.com/att](http://www.phoneclaim.com/att) para determinar si su dispositivo es elegible y los mercados donde está disponible la entrega el mismo día.



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 (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](http://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](http://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](http://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 se 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.