

# CONTRATO DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE XFINITY

Los términos de este contrato (el “**Contrato**”) rigen para el uso de cualquiera de los servicios de Xfinity y del Equipo Xfinity descritos en la Sección 1 y en la Sección 7 respectivamente a continuación (en conjunto, los “**Servicios**”). Una subsidiaria operativa u otra afiliada de Comcast Cable Communications, LLC (en conjunto, “**Comcast**”, “nosotros”, “**nos**” o “**nuestro**”) proporcionan los Servicios.

Usted acepta este Contrato al igual que sus términos al activar o utilizar los Servicios, seguir usándolos después de que le notifiquemos un cambio a este Contrato o al indicar, de otra manera, que acepta los Servicios. Usted no puede modificar este Contrato con enmiendas mecanografiadas, manuales o de otro tipo.

**Nota: LA SECCIÓN 13 DE ESTE CONTRATO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE VINCULANTE QUE AFECTA SUS DERECHOS ADQUIRIDOS SEGÚN ESTE CONTRATO RESPECTO DE TODOS LOS SERVICIOS. A MENOS QUE HAYA OPTADO RECHAZARLA EN TIEMPO Y FORMA, LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE EXIGE QUE TODAS LAS DISPUTAS SE RESUELVEN MEDIANTE PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE INDIVIDUALES O EN UN JUZGADO DE RECLAMOS MENORES. EN UN PROCESO DE ARBITRAJE, NO HAY JUEZ NI JURADO Y LA PRESENTACIÓN DE PRUEBAS Y LAS REVISIONES DE LAS APELACIONES SE HACEN EN MENOR MEDIDA QUE EN UN JUZGADO.**

## TABLA DE CONTENIDO:

1. Servicios de Xfinity cubiertos
2. Términos adicionales
3. Cargos y facturación
4. Cambios en los servicios, las tarifas, los cargos y este Contrato
5. Acceso a su residencia
6. Equipo del cliente y cableado interno
7. Equipo de Xfinity
8. Uso de los servicios
9. Finalización
10. Garantía limitada
11. Limitación de responsabilidad
12. Período de limitación de un año
13. Arbitraje vinculante y renuncia a acción o compensación de clase, colectiva o representativa
14. Renuncia a un juicio con jurado
15. Indemnización
16. Monitoreo y grabación
17. Nuestros derechos de propiedad intelectual
18. Sus declaraciones y garantías
19. Consentimiento para las comunicaciones de Comcast
20. Información proporcionada a terceros
21. Cesión
22. Conservación de derechos
23. Contrato completo
24. Contacto

## 1. SERVICIOS DE XFINITY CUBIERTOS

Este Contrato cubre los siguientes servicios: Televisión por cable de Xfinity y otros servicios de video (“**TV**”); servicios de Internet de Xfinity (“**Internet**”); servicios de telefonía digital de Xfinity (“**Voice**”); y otros servicios auxiliares que Comcast pueda designar.

Los términos de este Contrato no rigen para ningún otro servicio brindado por Comcast (por ejemplo, Xfinity Home o Xfinity Mobile). Este Contrato tampoco rige para ningún sitio web ni aplicaciones móviles que sean propiedad de Comcast o que Comcast controle, los cuales están sujetos a sus propios términos de servicio y políticas, por ejemplo, nuestros Términos de servicios en línea (disponibles en [es.xfinity.com/terms/web](https://es.xfinity.com/terms/web)) y Términos de sitios web (disponibles en <https://es.xfinity.com/corporate/legal/visitoragreement>).

## 2. TÉRMINOS ADICIONALES

Los Servicios podrían estar sujetos a tarifas, guías de servicio, y políticas y procedimientos publicados. Además, podría haber términos adicionales específicos para los servicios de TV, Internet, Voice o cualquier servicio o dispositivo auxiliar. Estos términos adicionales podrán encontrarse en <https://es.xfinity.com/policies> (bajo “Servicios residenciales de Xfinity”) y en <https://es.xfinity.com/Corporate/Customers/Policies/additionalterms>.

Nos reservamos el derecho de dar aviso de sitios web o ubicaciones nuevos respecto de los términos adicionales. Dichos términos adicionales también forman parte de este Contrato. Si un término adicional estuviera en conflicto con los presentes términos, prevalecerán los términos adicionales específicos del servicio del caso.

### **3. CARGOS Y FACTURACIÓN**

#### **a. Deberá pagar ciertos cargos, tarifas e impuestos**

**Usted acepta pagar todos los montos pagaderos cuando se demanden. También acepta pagar los costos mensuales del Servicio.** Le notificaremos los precios correspondientes en el momento de su pedido o activación de los Servicios. Si recibe los Servicios a una tarifa promocional, el precio estándar vigente en ese momento comenzará a regir al final del período promocional. Consulte nuestra lista de tarifas para conocer los cargos estándares vigentes en ese momento. Si recibe los Servicios bajo un contrato con plazo mínimo, le cobraremos el precio especificado para los Servicios sujetos a la tarifa de plazo mínimo durante la duración de dicho contrato. Todos los demás precios están sujetos a cambios en cualquier momento y de manera periódica.

**Usted acepta pagar todos los demás cargos relacionados con los Servicios.** Estos cargos pueden incluir cargos de instalación y por llamadas de servicio técnico. También pueden incluir tarifas determinadas en el momento de su pedido o impuestos después de comenzar a recibir los Servicios. Usted podría incurrir en cargos por Equipo Xfinity (como éste se define en la Sección 7 más adelante), por compras o alquileres y por servicios adicionales. También podría incurrir en cargos por servicios medidos o por llamada. Podrá encontrar información sobre los precios de Voz en [es.xfinity.com/corporate/about/phonetermsofservice/comcastdigitalvoice/cdvresidential](http://es.xfinity.com/corporate/about/phonetermsofservice/comcastdigitalvoice/cdvresidential).

**Usted acepta pagar todos los impuestos y tarifas correspondientes.** Estos incluyen los impuestos y tarifas federales, estatales y locales correspondientes (independientemente de cómo se los llame), las tarifas necesarias para compensar tasas gubernamentales o cuasigubernamentales que nosotros debamos pagar y los cargos por recuperación de costos. También incluyen las tarifas de cualquier programa gubernamental o público en el que participemos, como el de acceso público, educativo y gubernamental, los servicios de retransmisión de telecomunicaciones y los programas que respaldan el sistema 911/E911. **USTED ES RESPONSABLE DE PAGAR TODAS ESTAS TARIFAS E IMPUESTOS (YA SEA QUE SE HAYAN IMPUESTO A USTED O A NOSOTROS), INCLUIDOS AQUELLOS QUE SE APLIQUEN DE MANERA RETROACTIVA.**

#### **b. Los cargos de terceros son de responsabilidad suya**

Además de los montos que le cobramos nosotros, es posible que incurra en cargos de proveedores externos de servicios. Estos proveedores podrían cobrarle el acceso a servicios en línea, servicios de base telefónica u otras ofertas. Usted es el único responsable de los cargos de proveedores externos, incluidos los impuestos correspondientes. En el caso de que nosotros hayamos acordado prestar servicios de facturación en nombre de un tercero, usted acuerda pagarnos a nosotros. No seremos responsables de ninguna disputa entre usted y un tercero respecto de los cargos que cobre tal tercero.

#### **c. Cambios en los precios, los cargos y las tarifas**

Ciertos precios, cargos y tarifas pueden cambiar en cualquier momento y de manera periódica. En general, le avisaremos de cualquier cambio en nuestros precios o tarifas estándares o si hubiera precios o tarifas nuevos. No obstante, si hubiera un cambio en los impuestos, las tarifas o las tasas gubernamentales o cuasigubernamentales o en los cargos de terceros que nosotros estemos facturando, es posible que no le enviemos un aviso a menos que lo exija la ley.

#### **d. Facturación**

Por lo general, le facturamos mensualmente y por adelantado los cargos mensuales recurrentes por el servicio, por los equipos y las tarifas. **CUANDO LO PIDAMOS, USTED DEBERÁ PAGAR LOS CARGOS DEL SERVICIO Y DEL EQUIPAMIENTO XFINITY DEL PRIMER MES, LOS DEPÓSITOS, LAS TARIFAS DE ACTIVACIÓN Y LOS CARGOS DE INSTALACIÓN EN LA FECHA EN QUE INSTALEMOS CUALQUIERA O TODOS LOS SERVICIOS O ANTES.** Es posible que le facturemos algunos Servicios de manera individual después de habérselos prestado. Por ejemplo, podremos facturarle cargos por servicios medidos y por llamada, películas o eventos pagos, televisión interactiva, compras en línea y otros servicios de terceros después de haber usted incurrido en ellos.

Los cargos por el Servicio comenzarán en una de las siguientes fechas, la que ocurra primero: (i) el día en que usted retira el Equipo Xfinity en nuestro centro de servicio; (ii) el día en que usted o nosotros instalamos los Servicios; (iii) el día en el que su pedido de Servicios ingresa en nuestro sistema de facturación, si no se requiere Equipo Xfinity; o (iv) cinco (5) días después de la fecha en que le enviamos el Equipo Xfinity.

#### **e. Métodos de pago**

Puede pagar con tarjeta de crédito, tarjeta de débito, cheque o ciertos servicios de terceros. Nosotros podremos cambiar periódicamente los métodos que aceptamos. Es posible que correspondan ciertos términos adicionales en función del método de pago que elija. Si no recibimos su pago a la fecha de vencimiento, usted conviene pagar cualquier monto adeudado cuando se demande, independientemente del método de pago seleccionado. Si paga con cheque, nos autoriza a cobrar su cheque de manera electrónica. No puede hacer endosos limitantes (por ejemplo, "pagado en su totalidad") u otras declaraciones o exenciones en o con los cheques u otras formas de pago que aceptemos. Si lo hiciera, podemos ignorar dicho endoso o rechazar el pago.

#### **f. Nuestros recursos si paga tarde o no paga**

Si, por cualquier motivo, no recibimos el pago de los montos totales facturados a la fecha de vencimiento, usted podría recibir una factura por tarifas, cargos y tasas adicionales.

Si bien podremos aceptar un pago parcial, aún tendremos el derecho de cobrar el saldo total. Aplicaremos cualquier pago parcial a los cargos pendientes en las cantidades y en el orden que determinemos, a nuestro exclusivo criterio.

#### **g. Nuestras tarifas no constituyen intereses ni penalidades**

Usted debe pagar los montos adeudados en forma oportuna; no otorgamos crédito a los clientes. Las tarifas, cargos y tasas por pagos atrasados o por falta de pago son difíciles de calcular o predecir y equivalen a una indemnización calculada como estimación razonable de los costos en que incurrimos por pagos atrasados o falta de pago.

#### **h. Podemos cobrar tarifas por suspensión o desconexión**

Si no paga el monto total adeudado por un cargo o todos los cargos, podremos suspender o desconectar cualquiera o todos los Servicios sin reducir las tarifas ni cargos por los Servicios, a nuestro exclusivo criterio y de conformidad con las leyes vigentes.

#### **i. Podemos cobrar tarifas para reconectar los servicios**

Si solicita la reanudación de un Servicio después de una suspensión o desconexión, podremos cobrarle tarifas adicionales de instalación o activación. Estas tarifas se sumarán a todos los cargos vencidos y otras tarifas. La reconexión de los Servicios está sujeta a este Contrato y a las leyes vigentes.

#### **j. Podemos cobrarte costos de cobranza**

Podremos recurrir a una agencia de cobranzas o a un abogado para cobrar los dineros que nos debe. En este caso, usted deberá pagar nuestros costos razonables de cobranza, entre ellos, los honorarios de la agencia de cobranzas, los honorarios razonables de los abogados y los costos de arbitraje o del juzgado.

#### **k. Tenemos derecho de realizar consultas crediticias**

**USTED NOS AUTORIZA A REALIZAR CONSULTAS Y A RECIBIR INFORMACIÓN DE TERCEROS RESPECTO DE SUS ANTECEDENTES CREDITICIOS, A REGISTRAR ESTA INFORMACIÓN EN SU ARCHIVO Y A COMPARTIRLA CON TERCEROS APROPIADOS CON FINES COMERCIALES RAZONABLES.** En nuestras investigaciones de crédito y políticas de depósitos no discriminamos por motivos de raza, color, sexo, credo, religión, nacionalidad, orientación sexual o estado civil. Nosotros (o las agencias de crédito externas) realizaremos evaluaciones de riesgo de acuerdo con todas las leyes vigentes.

#### **l. Contáctenos si tiene preguntas sobre la facturación o desea cuestionarla**

Usted puede cuestionar los cargos de una factura o solicitar créditos en la facturación. Comuníquese con nosotros dentro de los 120 días posteriores a la fecha de su factura, de lo contrario renuncia a cualquier disputa o crédito, sujeto a las leyes vigentes y a nuestras obligaciones legales vinculantes.

#### **m. Podremos solicitarle un depósito reembolsable**

Podremos exigirle pagar un depósito reembolsable cuando active los Servicios, agregue Servicios o no pague un monto adeudado a su fecha de vencimiento. Sujeto a las leyes vigentes, su depósito se acreditará en su cuenta (sin intereses) si esta permanece al día durante doce (12) meses. En el caso de que se desconecten todos los Servicios, podríamos reembolsar su depósito antes. Haremos este reembolso dentro de los treinta (30) días posteriores a la desconexión del Servicio y devolución de todo el Equipo Xfinity o dentro del plazo establecido por las leyes vigentes. Los montos reembolsados equivalen al saldo acreedor de su cuenta, si lo hubiera, menos cualquier monto adeudado. Los montos adeudados en su cuenta pueden incluir montos adeudados por los Servicios, incluido cualquier Equipo Xfinity dañado, modificado o sujeto a un Tarifa por equipo no devuelto (como se define en la Sección 7 (b) siguiente).

### **4. CAMBIOS EN LOS SERVICIOS, LAS TARIFAS, LOS CARGOS Y ESTE CONTRATO**

#### **a. Cambios en los servicios, las tarifas y los cargos**

Nos reservamos el derecho de cambiar los Servicios, las tarifas y los cargos en cualquier momento, con o sin previo aviso, en la medida que lo permitan las leyes vigentes. Por ejemplo, podremos eliminar o cambiar contenido, programación, funcionalidad, características, limitaciones de tarifa, velocidades disponibles o el Equipo Xfinity. Si le damos aviso de dicho cambio, esto se hará de acuerdo con la Sección 4 (b) siguiente. Si dicho cambio es material y afecta de manera negativa sus Servicios, usted tiene el derecho de cancelarlos, pero estará aceptando el cambio si continúa utilizando o recibiendo los Servicios por más de treinta (30) días después del cambio.

Aplicamos un límite máximo de consumo de datos mensual a las cuentas de Xfinity Internet. Nos reservamos el derecho de probar o adoptar diferentes límites máximos de consumo de datos u otros planes de uso para el Servicio en cualquier momento. En caso de hacerlo, se lo notificaremos. Puede obtener información sobre el plan de datos que se aplica en su área en <https://dataplan.xfinity.com/>. Puede ver su uso de datos actual en cualquier momento iniciando sesión en la página My Account y viendo el medidor de uso de datos en

<https://customer.xfinity.com/MyServices/Internet/UsageMeter/>. También puede hacerlo a través de la aplicación móvil My Account de Xfinity.

#### **b. Cambios en este Contrato**

Nos reservamos el derecho a realizar cambios en este Contrato. Podemos enviar cualquier aviso relativo a nuestra relación con usted y a cualquier cambio en la misma, incluido cualquier cambio en este Contrato, en una o más de las siguientes formas (a nuestra discreción): (a) un aviso publicado en [es.xfinity.com](http://es.xfinity.com), en la página "Mi cuenta", o en otro sitio web que identifiquemos; (b) un aviso enviado por correo postal o entregado en mano en su domicilio u en otra propiedad donde se proporcionen los Servicios (la "**Residencia**"); (c) un aviso enviado por correo electrónico a la dirección que tenemos registrada en su cuenta; (d) un aviso incluido en la factura de los Servicios o adjunto a esta; o (e) cualquier otro método de notificación que nosotros determinemos de manera razonable para que reciba dicha notificación. Usted acepta que cualquiera de estos métodos constituye un aviso suficiente y efectivo. Es responsabilidad suya revisar su correo postal y correo electrónico, los mensajes de texto sobre los servicios y las publicaciones en [es.xfinity.com](http://es.xfinity.com), en su página "Mi cuenta" u en otro sitio web que identifiquemos.

Si algún cambio material en nuestra relación con usted, incluido cualquier cambio material en este Contrato, afectara negativamente los Servicios, usted tiene derecho a cancelarlos, pero estará aceptando dicho cambio si continúa utilizando o recibiendo los Servicios por más de treinta (30) días después del cambio.

### **5. ACCESO A SU RESIDENCIA**

Para prestarle los Servicios, es probable que debamos ingresar a su Residencia. Nuestros agentes ingresarán en su Residencia en representación nuestra. Usted acepta que nosotros (o nuestros agentes) ingresemos en su Residencia en horarios razonables para instalar, configurar, mantener, inspeccionar, actualizar, reemplazar y retirar los Servicios.

Usted declara y garantiza que es propietario de la Residencia o que ha obtenido la autoridad para permitirnos el acceso. Si no es propietario de la Residencia, conviene proporcionarnos, si se lo solicitamos, el nombre, la dirección y el número de teléfono del propietario, y evidencia de que este ha autorizado el acceso.

### **6. EQUIPO DEL CLIENTE Y CABLEADO INTERNO**

#### **a. Usted puede utilizar su propio Equipo del cliente**

"**Equipo del cliente**" significa el software, el hardware o los servicios utilizados en relación con los Servicios que nosotros (o nuestros agentes) no proveemos ni arrendamos. El Equipo del cliente también incluye ciertos equipos que usted nos compra (o a nuestros agentes) en virtud de un contrato de venta expreso. El Equipo del cliente no incluye ningún Equipo Xfinity por el cual pagó una Tarifa por equipo no devuelto (como se define en la Sección 7 (b) siguiente).

Usted conviene que nosotros (o nuestros agentes) pueden acceder a su Equipo del cliente con el fin de configurarlo, mantenerlo, inspeccionarlo o actualizarlo, configurar los Servicios o instalar o descargar software. Por ejemplo, podemos enviar software, descargas o actualizaciones de forma remota a módems, puertas de enlace, enrutadores y televisores digitales interactivos con CableCARD. Estas actualizaciones pueden cambiar, agregar o eliminar características o funcionalidades en su Equipo del cliente o en los Servicios.

Usted declara y garantiza que es propietario del Equipo del cliente o que está autorizado a permitirnos el acceso al mismo. Si no es propietario del Equipo del cliente, conviene proporcionarnos, si se lo solicitamos, el nombre, la dirección y el número de teléfono del propietario, y evidencia de que este ha autorizado nuestro acceso.

#### **b. Usted es el único responsable del Equipo del cliente**

No tenemos ninguna responsabilidad por la operación, el servicio técnico, el mantenimiento o la reparación de ningún Equipo del cliente, incluido todo Equipo del cliente al que nosotros (o terceros) enviamos software o descargas.

Podemos certificar determinados Equipos del cliente o recomendar ciertas configuraciones. Es posible que otro Equipo del cliente o configuración no cumpla con nuestras especificaciones técnicas mínimas o de otro tipo (una "**Configuración no recomendada**"). Nos reservamos el derecho de denegar el servicio técnico para los Servicios o de cancelar los Servicios si usted utiliza una Configuración no recomendada. NOSOTROS Y LAS ENTIDADES EXONERADAS (SEGÚN SE DEFINE EN LA SECCIÓN 10 SIGUIENTE) NO HACEMOS DECLARACIONES NI DAMOS GARANTÍAS RESPECTO DE CONFIGURACIONES NO RECOMENDADAS, LAS QUE PODRÍAN CAUSAR FALLAS EN EL EQUIPO DEL CLIENTE U OTROS DAÑOS. NI NOSOTROS NI LAS ENTIDADES EXONERADAS SOMOS RESPONSABLES DE DICHAS FALLAS O DAÑOS.

#### **c. Usted es el único responsable del Cableado interno**

"**Cableado interno**" es el cableado dentro de la Residencia, incluido el cable adicional, el cableado telefónico y los enchufes. El Cableado interno no debe interferir con los Servicios ni con las operaciones normales de nuestra red de cable. Si lo solicita, podemos instalar, reparar o mantener el Cableado interno. Este trabajo se cobrará por separado. Independientemente de quién lo haya instalado, el Cableado interno es propiedad suya o del propietario de la Residencia. Si usted no es el propietario de la Residencia, comuníquese con el propietario o con el administrador del edificio para fines de instalación, reparación o mantenimiento del Cableado interno.

No tenemos ninguna responsabilidad por la operación, el servicio técnico, el mantenimiento o la reparación del Cableado interno, a excepción de lo estipulado a continuación.

## 7. EQUIPO DE XFINITY

“Equipo Xfinity” se refiere a todos los equipos nuevos o reacondicionados que nosotros o nuestro agente le proporcionamos o arrendamos, incluidos, entre otros, el cableado (excepto el Cableado interno, como se define anteriormente) y los dispositivos electrónicos, módems, enrutadores, CableCARDS y cualquier otro hardware. También incluye todo el software y los programas que haya en el Equipo Xfinity o que hayamos descargado en el Equipo del cliente.

### a. Nosotros somos propietarios de todo el Equipo Xfinity

Usted conviene expresamente que utilizará el Equipo Xfinity en relación con los Servicios únicamente. Usted acepta que todo el Equipo Xfinity nos pertenece a nosotros o a terceros y que no será considerado aparatos o parte de la Residencia, de ninguna forma. Podemos retirar o cambiar el Equipo Xfinity a nuestra discreción en cualquier momento en que los Servicios estén activos o después de su finalización. Usted entiende que cualquier adición, retiro o cambio en el Equipo Xfinity podría interrumpir los Servicios. Usted no puede vender, arrendar, abandonar ni regalar el Equipo Xfinity, ni permitir que ningún otro proveedor de servicios lo use, incluido el Equipo Xfinity por el cual se ha pagado una Tarifa por equipo no devuelto. El Equipo Xfinity solo se puede usar en la Residencia, a menos que autoricemos expresamente lo contrario. Si lo solicita, podemos reubicar el Equipo Xfinity por un cargo adicional. **USTED ENTIENDE Y RECONOCE QUE SI INTENTA INSTALAR O UTILIZAR EL EQUIPO O LOS SERVICIOS DE XFINITY EN UNA UBICACIÓN DIFERENTE DE LA RESIDENCIA O DE OTRA FORMA EXPRESAMENTE AUTORIZADA POR NOSOTROS, LOS SERVICIOS PODRÍAN NO FUNCIONAR O FUNCIONAR MAL.** Usted conviene que no permitirá que ninguna persona, a excepción de nosotros o de nuestros agentes, dé servicio al Equipo Xfinity. Usted es responsable de la pérdida, reparación, reemplazo y otros costos, y de los daños, las tarifas y cargos si no devuelve el Equipo Xfinity en buen estado.

### b. Usted no es el propietario del Equipo Xfinity, aun si pagase una Tarifa por equipo no devuelto

Para evitar dudas, el Equipo Xfinity sigue siendo propiedad de Comcast, y Comcast conserva el título de todo el Equipo Xfinity, en todo momento, incluido, entre otros, después del pago de la Tarifa por equipo no devuelto.

“Tarifa por equipo no devuelto” es el monto que cobra Comcast al suscriptor por cualquier Equipo Xfinity no devuelto al finalizar los Servicios provistos en virtud de este Contrato. El pago de una Tarifa por equipo no devuelto no dará lugar a la venta ni a la transferencia del título de ningún Equipo Xfinity, el cual seguirá siendo propiedad de Comcast, quien conservará el título en todo momento. Comcast no renuncia de ninguna manera a la propiedad del Equipo Xfinity (incluido el título al mismo) por el hecho de pagarse una Tarifa por equipo no devuelto. Aun si se pagase la Tarifa por equipo no devuelto, el Equipo Xfinity no se revenderá, usará ni operará de ninguna manera. Si paga una Tarifa por equipo no devuelto y luego devuelve el Equipo Xfinity sin daños (excepto por desgaste normal), se le reembolsará el monto de dicha Tarifa en su totalidad.

## 8. USO DE LOS SERVICIOS

Los Servicios son solo para uso personal, residencial y no comercial, a menos que autoricemos lo contrario expresamente y por escrito.

Están prohibidas las siguientes actividades:

- Revender los Servicios en su totalidad o en parte.
- Usar los Servicios, directa o indirectamente, para cualquier propósito ilegal o que infrinja una política aplicable que pongamos en su conocimiento.
- Usar los Servicios para transmitir, comunicar o almacenar cualquier información, datos o material en infracción de una ley, normativa o regulación.
- Alterar, realizar cualquier conexión no autorizada o modificar cualquier parte de nuestra red de cable o de los Servicios para el fin que fuera.
- Conectar cualquier dispositivo no autorizado a nuestra red de cable o a los Servicios, o
- Conectar cualquier cosa al Cableado interno, al Equipo Xfinity o al Equipo del cliente que perjudique la integridad de nuestra red de cable, degrade la calidad o intensidad de la señal de nuestra red de cable o que genere pérdida de la señal.

Usted conviene no dedicarse a estas u otras actividades prohibidas similares, ni ayudar a nadie a hacerlo. Usted reconoce que acepta este Contrato en nombre de todas las personas que utilizan los Servicios en su Residencia (o en cualquier otro lugar que hayamos autorizado). Usted es el único responsable de garantizar que todos los demás usuarios de los Servicios comprendan y cumplan este Contrato y las políticas correspondientes. Usted es responsable del uso autorizado y no autorizado de los Servicios. Si se robara el Equipo Xfinity o se usaran los Servicios sin su autorización o en contra de lo estipulado en este Contrato, usted conviene que nos notificará de inmediato por escrito o llamando al 1-800-XFINITY durante el horario laboral habitual.

Si infringe este Contrato o dejara de notificarnos oportunamente de un uso no autorizado, podríamos cancelar los Servicios y recobrar daños. Dado que sería difícil, por no decir imposible, calcular con precisión nuestra pérdida monetaria por un uso o modificación no autorizado de los Servicios, usted conviene pagar, en carácter de liquidación de daños, la suma de \$500.00 por cada dispositivo que se haya usado para recibir Servicios

no autorizados. Estos daños liquidados se suman a nuestro costo por el reemplazo de cualquier Equipo Xfinity modificado, dañado o no devuelto o de otro equipo de nuestra propiedad, incluido cualquier costo incidental. La recepción no autorizada de los Servicios también puede tener como consecuencia multas penales o encarcelamiento. Nos reservamos el derecho de denunciar cualquier actividad ilegal a las autoridades policiales. Si necesita acceder a software o a hardware de terceros en relación con el uso de los Servicios, estará sujeto a los términos y a condiciones de dichos terceros. Ciertos componentes de los Servicios también están sujetos a nuestro Contrato de licencia de software, que puede encontrarse en <https://es.xfinity.com/terms/license/>.

El uso de ciertos Servicios también puede estar sujeto a las políticas de uso aceptable, que pueden encontrarse en <https://es.xfinity.com/policies>. Por ejemplo, nuestra Política de uso aceptable para Internet de Xfinity está disponible en <https://es.xfinity.com/Corporate/Customer/Policies/HighSpeedInternetAUP>. Para entender cómo recopilamos y usamos información a través de los Servicios, lea nuestra política de privacidad en [http://es.xfinity.com/Corporate/Customer/Policies/CustomerPrivacy](https://es.xfinity.com/Corporate/Customer/Policies/CustomerPrivacy).

Podemos modificar estas políticas y acuerdos ocasionalmente, con o sin previo aviso. Consulte estas políticas y acuerdos periódicamente para cumplir con las versiones más actualizadas. Estas políticas y acuerdos adicionales (incluidas sus enmiendas) quedan incorporadas en este Contrato por referencia. NOS RESERVAMOS EL DERECHO DE LIMITAR O BLOQUEAR CUALQUIER USO DEL SERVICIO, SEGÚN LO CONSIDEREMOS NECESARIO, PARA EVITAR DAÑOS A NUESTRA RED, FRAUDE U OTRO TIPO DE ABUSO DE LOS SERVICIOS O SEGÚN LO DISPONGA LA LEY.

## **9. FINALIZACIÓN**

Este Contrato permanecerá en vigencia desde la activación del Servicio hasta que sea finalizado (por nosotros o por usted), como se describe a continuación. Este Contrato también puede rescindirse si se reemplaza por un contrato revisado.

### **a. Cómo puede usted finalizar el contrato**

Si los Servicios están sujetos a un contrato de plazo mínimo y usted cancela todos los Servicios o parte de ellos en virtud de dicho contrato antes de finalizar el plazo mínimo, se le podría cobrar un cargo por cancelación anticipada. Consulte su contrato de plazo mínimo para obtener más detalles.

Si sus Servicios no están sujetos a un contrato de plazo mínimo, puede rescindir los Servicios y este Contrato por cualquier motivo y en cualquier momento. Debe notificarnos su deseo de finalizar el contrato mediante una de las siguientes maneras: (a) enviando un aviso por escrito a nuestra oficina comercial local; (b) enviando un aviso electrónico a la dirección de correo electrónico indicada en [es.xfinity.com](https://es.xfinity.com); (c) notificándolo personalmente en un centro de servicio; o (d) llamando a nuestro número de servicio al cliente durante el horario laboral habitual. Las tarifas y cargos correspondientes por los Servicios pueden acumularse hasta que estos se desconecten, se devuelva todo el Equipo Xfinity y se rescinda este Contrato, sujeto a las leyes correspondientes o a los términos de cualquier acuerdo que tengamos con las autoridades gubernamentales. A elección nuestra y de conformidad con las leyes correspondientes, podremos cambiar nuestra política para continuar todos los Servicios (o cualquier parte de ellos) hasta el final del ciclo de facturación en el que recibimos la notificación. Esto significa que los Servicios terminarán al final del ciclo de facturación correspondiente. Podremos reembolsar todas las tarifas mensuales de servicio prepagadas y cobradas por los Servicios después de la fecha de efectividad de la finalización del contrato, y nos reservamos el derecho de deducir de su reembolso cualquier monto pendiente que nos adeude por los Servicios, por cualquier servicio de una empresa afiliada o de terceros, o por otras tarifas y cargos correspondientes. Ciertas tarifas y cargos no son reembolsables y también están excluidos.

### **b. Cómo podemos nosotros terminar o suspender los Servicios**

Sujetos a la ley vigente, nos reservamos el derecho de terminar o suspender inmediatamente los Servicios sin previo aviso por cualquier motivo o sin motivo. También nos reservamos el derecho de eliminar de los Servicios cualquier información almacenada o transmitida por cualquier usuario o enviada a cualquier usuario (por ejemplo, por correo electrónico o correo de voz). Podemos tomar estas medidas si determinamos razonablemente que su uso de los Servicios: (a) infringe este Contrato, cualquier política aplicable o cualquier ley, normativa o reglamento; (b) interfiere con nuestra capacidad de proporcionarle los Servicios a usted o a otros; o (c) interfiere con la salud o la seguridad de nuestro personal o de terceros, o la pone en peligro, incluso si usted amenaza, acosa o usa lenguaje vulgar o inapropiado en relación con nuestro personal. Tenemos total discreción para decidir la finalización o suspensión de los Servicios y el motivo. Si continuamos prestando los Servicios, esto no significa que hayamos examinado o aprobado su uso o cualquier información transmitida a través de los Servicios.

### **c. Sus obligaciones al momento de la finalización**

Deberá dejar de usar los Servicios a partir de la fecha de efectividad de la finalización del contrato. Deberá pagar en total el uso que haga de los Servicios hasta la fecha en que este Contrato finalice y que los Servicios se desconecten (de conformidad con las leyes vigentes).

Deberá devolver todo el Equipo Xfinity a nuestro centro de servicio local o a nuestro agente designado dentro de los diez (10) días posteriores a la fecha en que se desconecten los Servicios. Deberá devolver el Equipo Xfinity en buen estado de funcionamiento, con excepción del desgaste normal. Si no devuelve el Equipo Xfinity,

le cobraremos una Tarifa por equipo no devuelto. Como propietarios permanentes del Equipo Xfinity, tenemos el derecho de recuperar cualquier equipo que no devuelva. Nosotros (o nuestros agentes) podremos solicitar acceso a su Residencia durante el horario comercial habitual y en un horario acordado mutuamente para retirar todo el Equipo Xfinity y otro material que le hayamos proporcionado.

## **10. GARANTÍA LIMITADA**

EN LA MEDIDA PERMITIDA POR LEY, LOS SERVICIOS SE PROPORCIONAN “EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN” Y SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, YA SEA EXPLÍCITA O IMPLÍCITA. NI NOSOTROS NI NINGUNO DE NUESTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS, AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, LICENCIANTES O SOCIOS COMERCIALES (NI SUS RESPECTIVOS DIRECTIVOS, DIRECTORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS O REPRESENTANTES) (EN CONJUNTO, “**ENTIDADES EXONERADAS**”) GARANTIZAMOS QUE TODAS LAS COMUNICACIONES SE TRANSMITIRÁN SIN ERRORES, QUE LOS SERVICIOS CUMPLIRÁN CON SUS REQUISITOS, QUE PROPORCIONARÁN UN USO ININTERRUMPIDO NI QUE FUNCIONARÁN SEGÚN SE REQUIERE, SIN RETRASO Y SIN ERRORES. POR LA PRESENTE SE REPUDIA Y EXCLUYE TODA REPRESENTACIÓN Y GARANTÍA DE CUALQUIER TIPO, EXPLÍCITA O IMPLÍCITA, INCLUIDA, ENTRE OTRAS, CUALQUIER GARANTÍA DE RENDIMIENTO, DE NO INFRACCIÓN, DE APTITUD PARA UN FIN DETERMINADO O DE COMERCIALIDAD, A MENOS QUE LA LEY VIGENTE LO PROHÍBA O LIMITE.

## **11. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

### **a. Aplicación**

Las limitaciones de responsabilidad de esta Sección 11 corresponden a nuestros actos, omisiones y negligencia, y a cualquier acto, omisión o negligencia de una Entidad exonerada que, de no ser por las disposiciones de esta Sección 11, podrían dar lugar a una causa judicial por contrato, por agravio o por cualquier otra doctrina legal.

### **b. Nuestra responsabilidad por el Equipo del cliente es limitada**

USTED COMPRENDE QUE ABRIR, ACTUALIZAR O ACCEDER AL EQUIPO DEL CLIENTE O UTILIZARLO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PUEDE ANULAR LAS GARANTÍAS PROPORCIONADAS POR EL FABRICANTE O POR TERCEROS. NI NOSOTROS NI CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES EXONERADAS TENDREMOS NINGUNA RESPONSABILIDAD COMO RESULTADO DE (A) LA ANULACIÓN DE DICHAS GARANTÍAS, O (B) CUALQUIER DAÑO, PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN DEL EQUIPO DEL CLIENTE, EXCEPTO SI FUERA DEBIDO A EXTREMA NEGLIGENCIA O MALA CONDUCTA INTENCIONAL DE NUESTRA PARTE. EN CASO DE NEGLIGENCIA EXTREMA O MALA CONDUCTA INTENCIONAL DE NUESTRA PARTE O DE UNA ENTIDAD EXONERADA, PAGAREMOS, A NUESTRA DISCRECIÓN, HASTA UN MÁXIMO DE \$500 PARA LA REPARACIÓN O REEMPLAZO DEL EQUIPO DAÑADO DEL CLIENTE. ESTE SERÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO RELACIONADO CON DICHA ACTIVIDAD.

### **c. Nuestra responsabilidad por virus y errores es limitada**

El software o las aplicaciones instaladas o descargadas en su Equipo del cliente o disponibles a través de Internet pueden contener virus u otras características dañinas. Es su exclusiva responsabilidad tomar las precauciones adecuadas para proteger su Equipo del cliente. Podemos, pero sin obligación, terminar todos o parte de los Servicios si un virus u otra característica, error o software dañino está presente en su Equipo del cliente o daña los Servicios. Podemos, a nuestro exclusivo criterio, instalar o ejecutar software para buscar virus y otras características dañinas, incluso en su Equipo del cliente. No afirmamos ni garantizamos que ningún software de verificación de virus detecte, corrija o resuelva uno o todos los virus. Es posible que incurra en costos adicionales por cualquier llamada de servicio relacionada con un virus u con otra característica dañina detectada en su Equipo del cliente. NOSOTROS Y LAS ENTIDADES EXONERADAS NO TENDREMOS NINGUNA RESPONSABILIDAD POR NINGÚN DAÑO O PÉRDIDA DE NINGÚN HARDWARE, SOFTWARE, ARCHIVOS O DATOS QUE OCURRAN A CAUSA DE UN VIRUS, DE CUALQUIER OTRA CARACTERÍSTICA DAÑINA O DE UN INTENTO DE ELIMINARLO.

### **d. Nuestra responsabilidad respecto de determinadas instalaciones y modificaciones es limitada**

Como parte del proceso de instalación del software y de otros componentes de los Servicios, es posible que necesitemos modificar archivos del sistema en el Equipo Xfinity o en el Equipo del cliente. Estas modificaciones se podrían realizar en relación con la instalación de software o aplicaciones o para permitir el acceso a nuestros portales en línea. No declaramos, garantizamos ni estipulamos que esas modificaciones o este software no habrán de trastornar el funcionamiento normal de los Servicios o de su Equipo del Cliente, incluyendo la pérdida de archivos. POR ESTAS Y OTRAS RAZONES, USTED RECONOCE Y ENTIENDE LA IMPORTANCIA DE HACER UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODOS LOS ARCHIVOS EN OTRO MECANISMO DE ALMACENAMIENTO. USTED ENTIENDE Y ACEPTA LOS RIESGOS SI DECIDE NO HACER UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS. NOSOTROS Y LAS ENTIDADES EXONERADAS NO TENDREMOS NINGUNA RESPONSABILIDAD POR NINGÚN DAÑO O PÉRDIDA DE NINGÚN SOFTWARE, ARCHIVOS O DATOS QUE RESULTE DE NUESTRAS MODIFICACIONES A LOS ARCHIVOS DEL SISTEMA O DE LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE O DE OTROS COMPONENTES DE LOS SERVICIOS.

**e. Nuestra responsabilidad por otros servicios o equipos es limitada**

AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODO RECLAMO EN CONTRA NUESTRA O DE LAS ENTIDADES EXONERADAS POR INTERFERENCIA, INTERRUPCIÓN O INCOMPATIBILIDAD ENTRE LOS SERVICIOS Y CUALQUIER OTRO SERVICIO, SISTEMA O EQUIPO. EN CASO DE TAL INTERFERENCIA, INTERRUPCIÓN O INCOMPATIBILIDAD, SU ÚNICO RECURSO SERÁ CANCELAR LOS SERVICIOS CONFORME A ESTE CONTRATO.

**f. Nuestra responsabilidad por la interrupción de los Servicios es limitada**

Los Servicios no son infalibles y no están diseñados ni previstos para ser usados en situaciones que podrían llamarse “**Actividades de alto riesgo**”. Las Actividades de alto riesgo incluyen actividades que requieren un desempeño a prueba de fallas o en las que un error o una interrupción en los Servicios podría ocasionar lesiones graves a empresas, personas, propiedades o el medio ambiente. Las actividades de alto riesgo también incluyen comunicaciones vitales, comerciales o personales, o actividades en las que se requieren datos o información absolutamente precisos. Usted asume expresamente el riesgo de cualquier daño que resulte del uso de los Servicios en relación con Actividades de alto riesgo.

No seremos responsables de ningún inconveniente, pérdida, responsabilidad o daño que resulte de cualquier interrupción de los Servicios, causado directa o indirectamente por una circunstancia fuera de nuestro control inmediato o como resultado inmediato de ella, incluidas, entre otras, las siguientes: (a) causas atribuibles a usted, su Equipo del cliente, su Residencia, una propiedad suya o terceros, incluida nuestra incapacidad de acceder a la Residencia, o cualquier negligencia o mala conducta intencional de un tercero; (b) falla de una señal o satélite, pérdida del uso de postes u de otras instalaciones de servicios públicos, o cualquier falla o reducción de energía; (c) disputas laborales, disturbios o rebeliones, guerras, explosiones, travesuras maliciosas, incendios, inundaciones, relámpagos, terremotos, condiciones climáticas u otros casos fortuitos; o (d) cualquier orden judicial, ley, acto u orden del gobierno que limite o prohíba el funcionamiento o la prestación de los Servicios.

En todos los demás casos de interrupción de los Servicios, puede solicitar un crédito prorrataeado por cualquier interrupción del Servicio que exceda veinticuatro (24) horas consecutivas después de haber sido informados de la interrupción (u otro período de tiempo previsto por ley). Deberá solicitar el crédito prorrataeado dentro de los 120 días posteriores a la interrupción del Servicio. A menos que lo exija la ley, su crédito prorrataeado no excederá los cargos mensuales fijos por los Servicios de ese mes. El crédito prorrataeado excluirá todos los cargos no recurrentes, cargos únicos, cargos por llamada o medidos, tarifas reglamentarias, y recargos, impuestos y otras tasas gubernamentales o cuasigubernamentales. **EXCEPTO Y A MENOS QUE ESTÉ ESPECÍFICAMENTE PROHIBIDO POR LEY, UN CRÉDITO SERÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO POR UNA INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS.** Cualquier crédito adicional, si lo hubiera, quedará a nuestra entera discreción y no constituirá un recurso habitual ni se interpretará como tal.

Si sus Servicios se interrumpen, podría tener ciertos derechos según el lugar donde resida.

**Para los residentes de Connecticut:** En el caso de una interrupción de la TV de más de veinticuatro (24) horas consecutivas y de la cual hayamos sido notificados, se emitirá un crédito a los cargos mensuales del servicio de TV por el tiempo que el servicio estuvo interrumpido.

**Para residentes de Maine:** En el caso de que la TV se interrumpa durante más de seis (6) horas consecutivas en un período de treinta (30) días, puede solicitar un crédito prorrataeado o un reembolso llamando al 1-800-XFINITY.

**Para residentes de Nueva York:** En el caso de que la TV se interrumpa durante al menos cuatro (4) horas entre las 6:00 p.m. y las 12:00 a.m., excepto por eventos de notificación de emergencia, se emitirá un crédito equivalente a un día aplicable a los cargos mensuales del servicio de TV. Si el servicio se interrumpe por menos de cuatro (4) horas o fuera del horario de las 6:00 p.m. y las 12:00 a.m., llame a 1-800-XFINITY para solicitar un crédito.

**g. Nuestra responsabilidad por terceros es limitada**

Sin perjuicio de cualquier disposición contraria en este Contrato, usted reconoce y comprende que podemos recurrir a terceros para proporcionar los Servicios. Esto puede incluir los servicios, equipos, infraestructura o contenido de terceros. No estamos obligados por ningún compromiso, representación o garantía hecha por un agente o empleado nuestro, o de nuestros proveedores y suministradores externos en relación con la instalación, mantenimiento o prestación de los Servicios si tal compromiso, representación o garantía es incompatible con los términos de este Contrato. No tenemos ninguna responsabilidad ni seremos responsables con respecto a servicios, equipos, infraestructura y contenido que no hayamos proporcionado, ni por el rendimiento (o falta de rendimiento) de los servicios, equipos, infraestructura o contenido de terceros, aun si formaran parte de los Servicios. Dirija las preguntas o inquietudes relacionadas con los servicios, los equipos, la infraestructura y el contenido de terceros al proveedor externo correspondiente. No endosamos ni garantizamos ningún servicio, equipo, infraestructura o contenido de terceros que se distribuya o anuncie a través de los Servicios.

#### **h. Nuestra responsabilidad por daños es limitada**

EXCEPTO SEGÚN ESPECÍFICAMENTE ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO, NI NOSOTROS NI LAS ENTIDADES EXONERADAS TENDREMOS RESPONSABILIDAD ALGUNA, ANTE USTED NI ANTE NINGUNA OTRA PERSONA O ENTIDAD, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NI TEORÍA LEGAL (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, AGRAVIO O CONTRATO) POR LAS SIGUIENTES PÉRDIDAS, DAÑOS O COSTOS:

(1) CUALQUIER PÉRDIDA O DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, INCIDENTAL, ESPECIAL, TRIPPLICADO, PUNITIVO, EJEMPLAR O CONSECUENCIAL (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LA PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES, LESIONES PERSONALES O MUERTE) QUE RESULTEN DIRECTA O INDIRECTAMENTE DEL EQUIPO DEL CLIENTE O DE LOS SERVICIOS O EN RELACIÓN A ELLOS (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, CUALQUIER ERROR, OMISIÓN, INTERRUPCIÓN, ROMPIMIENTO DE HARDWARE O SOFTWARE, FALLAS O MAL FUNCIONAMIENTO, ELIMINACIÓN O CORRUPCIÓN DE ARCHIVOS, CESE DE FUNCIONAMIENTO, ERRORES, DEFECTOS, O RETRASOS EN LA OPERACIÓN O TRANSMISIÓN); O

(2) CUALQUIER PÉRDIDA, RECLAMO, DAÑO, GASTO, RESPONSABILIDAD, HONORARIO LEGAL U OTROS COSTOS QUE RESULTEN DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE (O ESTÉN RELACIONADOS CON) UN ALEGATO, RECLAMO, DEMANDA U OTRO PROCEDIMIENTO BASADO EN LA AFIRMACIÓN DE QUE EL USO DE LOS SERVICIOS O DEL EQUIPO DEL CLIENTE POR PARTE DE USTED O DE CUALQUIER OTRA PERSONA VIOLA LOS DERECHOS CONTRACTUALES, PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS DE AUTOR, PATENTES, MARCAS REGISTRADAS, SECRETOS COMERCIALES U OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE CUALQUIER TERCERO.

#### **i. Estos son sus únicos recursos**

Este Contrato estipula sus recursos únicos y exclusivos. Algunas de las limitaciones anteriores relativas a nuestra responsabilidad podrían no corresponder si su estado no permite la exclusión o limitación de garantías implícitas, o de daños incidentales o consecuentes. En esos estados, nuestra responsabilidad y la de cualquier Entidad exonerada está limitada al alcance máximo permitido por la ley.

#### **j. Estas limitaciones quedarán vigentes después de la finalización de los servicios**

Todas las declaraciones, garantías, indemnizaciones y limitaciones de responsabilidad estipuladas en este Contrato quedarán vigentes después de su finalización. Cualquier otra obligación en virtud del presente también quedará vigente si se relaciona con el período anterior a la finalización o si, según sus términos, se espera que siga vigente.

### **12. PERÍODO DE LIMITACIÓN DE UN AÑO**

USTED DEBERÁ INICIAR CUALQUIER PROCESO DENTRO DE UN (1) AÑO DE LA FECHA DEL EVENTO O DE LOS HECHOS QUE DIERON LUGAR A LA DISPUTA; DE LO CONTRARIO, RENUNCIA AL DERECHO DE TRAMITAR CUALQUIER RECLAMO EN FUNCIÓN DE DICHOS EVENTOS O HECHOS. PARA DISPUTAS RELATIVAS A FACTURACIÓN, DEBERÁ NOTIFICARNOS DENTRO DE LOS 120 DÍAS DE LA FECHA EN QUE RECIBIÓ LOS CARGOS E INICIAR CUALQUIER PROCESO EN EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO A PARTIR DE DICHA FECHA.

### **13. ARBITRAJE VINCULANTE Y RENUNCIA A ACCIÓN O COMPENSACIÓN DE CLASE, COLECTIVA O REPRESENTATIVA**

Cualquier Disputa que lo involucre a usted y a nosotros se resolverá mediante un proceso de arbitraje individual, como se describe en esta Sección 13 (**"Cláusula de arbitraje"**). En un proceso de arbitraje, no hay juez ni jurado, y la presentación de pruebas y las revisiones de las apelaciones se hacen en menor medida que en un juzgado.

#### **a. Definiciones**

Esta disposición de arbitraje se interpretará de forma amplia. "**Disputa**" significa todos y cada uno de los reclamos o controversias relacionados con nosotros o con nuestra relación, incluidos, entre otros, todos y cada uno de los siguientes: (1) reclamos de compensaciones y teorías de responsabilidad, ya sea que se basen en contrato, agravio, fraude, negligencia, ley, normativa, ordenanza u otra base; (2) reclamos o controversias que surgieron antes de este Contrato o de cualquier contrato anterior; (3) reclamos o controversias que surjan después del vencimiento o finalización de este Contrato; y (4) reclamos o controversias que sean objeto de un supuesto litigio de una demanda de clase, colectiva, conjunta o representativa. En esta Cláusula de arbitraje, "**nos**" y "**nosotros**" se refieren a Comcast Cable Communications, LLC y a cualquiera de sus casas matrices, subsidiarias y otras afiliadas, a cada uno de sus respectivos predecesores, sucesores y cesionarios, y a cada uno de sus respectivos directivos, directores, empleados y agentes; y "**usted**" se refiere a su persona y a cualquier usuario o beneficiario de los Servicios.

#### **b. Exclusiones**

SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, LAS SIGUIENTES DISPUTAS NO ESTARÁN SUJETAS A ARBITRAJE:

(i) DISPUTAS RELACIONADAS CON EL ALCANCE, LA VALIDEZ O LA EXIGIBILIDAD DE ESTA CLÁUSULA DE ARBITRAJE; (ii) DISPUTAS QUE SURJAN ENTRE NOSOTROS Y CUALQUIER AUTORIDAD O ENTIDAD REGULADORA ESTATAL O LOCAL QUE ESTÉ AUTORIZADA POR LEY FEDERAL, ESTATAL O LOCAL PARA CONCEDER FRANQUICIAS SEGÚN LA SECCIÓN 522 (9) DEL TÍTULO 47 DEL CÓDIGO DE LOS ESTADOS

UNIDOS (UNITED STATES CODE, U.S.C.) Y (iii) DISPUTAS QUE, SEGÚN LOS TÉRMINOS DE LA FRANQUICIA, SOLO SE PUEDEN PRESENTAR ANTE LA AUTORIDAD LOCAL DE FRANQUICIAS.

**c. Derecho de no participar**

SI NO QUIERE QUE LAS DISPUTAS SE RESUELVEN POR ARBITRAJE, PUEDE RECHAZARLO MEDIANTE UNA NOTIFICACIÓN DENTRO DE LOS 30 DÍAS DE LA PRIMERA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO, (i) EN [WWW.XFINITY.COM/ARBITRATIONOPTOUT](http://WWW.XFINITY.COM/ARBITRATIONOPTOUT), O (ii) POR CORREO POSTAL A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: COMCAST, 1701 JOHN F. KENNEDY BLVD., PHILADELPHIA, PA 19103-2838, ATTN: LEGAL DEPARTMENT/ARBITRATION. CUALQUIER NOTIFICACIÓN POR ESCRITO QUE NOS ENVÍE DEBE INCLUIR SU NOMBRE, EL DOMICILIO DONDE SE USA EL SERVICIO, EL NÚMERO DE CUENTA COMCAST Y UNA DECLARACIÓN CLARA QUE ESTIPULE QUE USTED NO QUIERE RESOLVER DISPUTAS CON NOSOTROS MEDIANTE UN PROCESO DE ARBITRAJE SU DECISIÓN DE RECHAZAR ESTA CLÁUSULA DE ARBITRAJE NO TENDRÁ CONSECUENCIAS ADVERSAS EN SU RELACIÓN CON NOSOTROS NI EN LOS SERVICIOS QUE PROPORCIONAMOS. SI YA HA OPTADO ANTERIORMENTE POR NO PARTICIPAR EN EL PROCESO DE ARBITRAJE CON RESPECTO A LA CUENTA REGIDA POR ESTE CONTRATO, NO ES NECESARIO QUE LO HAGA NUEVAMENTE. NO OBSTANTE, DEBE NOTIFICAR EL RECHAZO DE ESTA CLÁUSULA POR SEPARADO PARA CADA CUENTA PARA LA CUAL RECIBA SERVICIOS. LAS NOTIFICACIONES QUE SE RECIBAN DESPUÉS DE ESTE PERÍODO DE 30 DÍAS NO SE CONSIDERARÁN VÁLIDAS Y TODAS LAS DISPUTAS CON NOSOTROS SE RESOLVERÁN POR ARBITRAJE.

**d. Inicio del procedimiento de arbitraje y selección del árbitro**

Tanto usted como nosotros podemos iniciar un procedimiento de arbitraje abriendo un caso en la Asociación Estadounidense de Arbitraje (*American Arbitration Association, AAA*) en su sitio web ([www.adr.org](http://www.adr.org)) o llamando a la línea telefónica gratuita (1-800-778-7879). Puede enviarnos cualquier aviso requerido o deseado por correo a la siguiente dirección: Comcast, 1701 John F. Kennedy Boulevard, Philadelphia, PA 19103-2838 – ATTN: LEGAL DEPARTMENT/ARBITRATION.

**e. Derecho de demandar en un juzgado de reclamos menores**

Sin perjuicio de cualquier disposición contraria en esta Cláusula de arbitraje, usted o nosotros podemos optar por una audiencia en un juzgado de reclamos menores en el área donde recibe o recibió nuestros Servicios si la demanda subyacente a la Disputa no forma parte del reclamo de cualquier otra persona y el monto en controversia está dentro de los límites de jurisdicción de dicho juzgado.

**f. Procedimientos de arbitraje**

Cualquier arbitraje en virtud de esta Cláusula de arbitraje se regirá por la Ley Federal de Arbitraje. La AAA gestionará los procesos de arbitraje de conformidad con la última versión del Reglamento de Arbitraje del Consumidor (“**Normativas de la AAA**”) según modificada por la versión de esta Cláusula de arbitraje que esté en vigencia cuando nos notifique la disputa. Puede conseguir el reglamento de la AAA en el sitio web de la AAA ([www.adr.org](http://www.adr.org)) o llamando a la línea telefónica gratuita (1-800-778-7879). Si hubiera un conflicto entre esta Cláusula de arbitraje y el resto de este Contrato, prevalecerá la Cláusula de arbitraje. Si existiera un conflicto entre esta Cláusula de arbitraje y las normativas de la AAA, prevalecerá la Cláusula de arbitraje. Si la AAA se negara a gestionar un procedimiento conforme a lo estipulado en esta Cláusula de arbitraje, usted y nosotros convendremos una organización de arbitraje sustituta. Si usted y nosotros no podemos ponernos de acuerdo, ambos solicitaremos, de mutuo acuerdo, a un juzgado de jurisdicción apropiada, que designe una organización de arbitraje dispuesta a gestionar un procedimiento en virtud de lo estipulado en esta Cláusula de arbitraje y de conformidad con las normativas de la AAA. Un solo árbitro resolverá la Disputa. A menos que usted y nosotros convengamos lo contrario, cualquier audiencia de arbitraje se llevará a cabo en un lugar conveniente para usted en el área donde recibe los Servicios. Si ya no recibe nuestros Servicios cuando nos notifica de su Disputa, cualquier audiencia de arbitraje se llevará a cabo en un lugar conveniente para usted en el condado donde resida al momento de notificar la Disputa (siempre que ofrezcamos Servicios en ese condado) o en el área donde recibía nuestros Servicios en el momento que ocurrieron los eventos que originaron la Disputa. El árbitro respetará los reclamos de privilegio amparados por ley y tomará medidas razonables para proteger la información de la cuenta del cliente y otra información confidencial o de propiedad. El árbitro dictará una decisión razonada por escrito que explique sus hallazgos y conclusiones esenciales. El laudo del árbitro podrá presentarse en un juzgado que tenga jurisdicción sobre las partes únicamente si fuera necesario para exigir el cumplimiento de dicho laudo. Si el laudo de un árbitro se cumplió en su totalidad, no se presentará ante ningún juzgado.

**g. Renuncia a demanda o compensación de clase, colectiva o representativa**

NO HABRÁ DERECHO NI AUTORIDAD PARA ARBITRAR O LITIGAR NINGÚN RECLAMO (i) EN UN PROCEDIMIENTO DE CLASE, COLECTIVO, O SOBRE OTRA BASE CONJUNTA O CONSOLIDADA, O (ii) O SOBRE BASES QUE INVOLUCREN RECLAMOS PRESENTADOS EN UNA SUPUESTA CAPACIDAD REPRESENTATIVA EN NOMBRE DEL PÚBLICO EN GENERAL (COMO PROCURADOR GENERAL PRIVADO), OTROS SUSCRIPTORES U OTRAS PERSONAS. EL ÁRBITRO PODRÁ OTORGAR COMPENSACIÓN SOLO A FAVOR DE LA PARTE INDIVIDUAL QUE LA SOLICITE Y SOLO EN LA MEDIDA NECESARIA PARA PROPORCIONAR UNA COMPENSACIÓN JUSTIFICADA POR EL RECLAMO DE DICHA PARTE. EL ÁRBITRO NO PODRÁ OTORGAR COMPENSACIÓN A FAVOR, EN CONTRA NI EN NOMBRE DE NADIE QUE NO SEA

UNA PARTE. EL ÁRBITRO NO PODRÁ CONSOLIDAR LOS RECLAMOS DE MÁS DE UNA PERSONA Y NO PUEDE PRESIDIR DE OTRO MODO SOBRE NINGUNA FORMA DE PROCEDIMIENTO COLECTIVO, CONJUNTO, CONSOLIDADO NI REPRESENTATIVO. ESTA RENUNCIA A DEMANDA O COMPENSACIÓN DE CLASE, COLECTIVA, CONJUNTA DE OTRA FORMA, CONSOLIDADA O REPRESENTATIVA ES UNA PARTE ESENCIAL DE ESTA CLÁUSULA DE ARBITRAJE Y NO PODRÁ EXCLUIRSE DE LA MISMA. LAS PARTES RESTANTES DE ESTA CLÁUSULA DE ARBITRAJE NO SON PARTES ESENCIALES DE LA MISMA Y UN JUZGADO DE JURISDICCIÓN COMPETENTE PODRÍA EXCLUIRLAS.

#### **h. Honorarios y costos del proceso de arbitraje**

Si en su reclamo supera \$75,000 en total, el pago de los honorarios y costos de la AAA se hará según la Normativa de la AAA. Si su reclamo es de menos de \$75,000 en total, el pago de los honorarios y costos de la AAA será responsabilidad nuestra. No obstante, si el árbitro determina que su Disputa carecía de fundamento o que se presentó con un fin indebido [según las normas establecidas en la Regla Federal de Procedimiento Civil 11 (b)], el pago de los honorarios y costos de la AAA se regirá por las normativas de la AAA y usted deberá reembolsarnos todos los honorarios y costos que le corresponda pagar en virtud de dichas normativas. Puede contratar un abogado para que lo represente en el arbitraje. Usted es responsable de los honorarios y costos adicionales de sus abogados. Solo podrá recibir resarcimiento por los honorarios y costos de sus abogados en el arbitraje si este se decide en su favor y en la medida en que podría haber recuperado esos honorarios en un juzgado, de acuerdo con la ley o estatutos correspondientes. Sin perjuicio de cualquier disposición contraria en esta Cláusula de arbitraje, pagaremos todos los honorarios y costos que la ley nos exija.

#### **i. Vigencia después de la finalización de los servicios**

Esta Cláusula de arbitraje quedara vigente después de finalizada la prestación de nuestros Servicios.

### **14. RENUNCIA A UN JUICIO CON JURADO**

**YA SEA QUE UNA DISPUTA SE RESUELVA EN UN JUZGADO O POR ARBITRAJE, USTED Y NOSOTROS CONVENIMOS RENUNCIAR AL DERECHO DE JUICIO POR JURADO PARA RESOLVERLA.**

### **15. INDEMNIZACIÓN**

USTED CONVIENE DEFENDER, INDEMNIZAR Y AMPARAR A NOSOTROS Y A CADA ENTIDAD EXONERADA POR LOS DAÑOS, PÉRDIDAS O GASTOS (INCLUIDOS, ENTRE OTROS, LOS HONORARIOS Y COSTOS RAZONABLES DE ABOGADOS) INCURRIDOS EN RELACIÓN CON CUALQUIER RECLAMO, JUICIO, SENTENCIA Y PROCESO JUDICIAL QUE SURJAN DE (a) SU USO DE LOS SERVICIOS O DEL EQUIPO DEL CLIENTE; (b) SU INFRACCIÓN COMPROBADA O SUPUESTA DE LAS LEYES VIGENTES; (c) LA FALTA DE NOTIFICACIÓN DE UN CAMBIO EN LA INFORMACIÓN QUE NOS PROPORCIONÓ O LA INEXACTITUD DE LA MISMA (INCLUIDOS, POR EJEMPLO, RECLAMOS SEGÚN LA LEY DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE TELÉFONO Y LAS REGULACIONES RELACIONADAS); Y (d) EL INCUMPLIMIENTO DE SU PARTE DE ESTE CONTRATO O DE CUALQUIER POLÍTICA CORRESPONDIENTE. LAS OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN QUEDARÁN VIGENTES DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO.

### **16. MONITOREO Y GRABACIÓN**

En conformidad con nuestra Política de privacidad, que se encuentra en [es.xfinity.com/privacy/policy](http://es.xfinity.com/privacy/policy), usted acepta que nosotros (y nuestros agentes) podamos monitorear y registrar cualquier llamada telefónica u otro tipo de comunicación, independientemente del medio utilizado, realizadas (1) entre nosotros (y nuestros agentes) y usted o sus agentes, o (2) entre nosotros (y nuestros agentes) y cualquier usuario de sus Servicios o del Equipo del cliente, como también monitorear y registrar cualquier número de teléfono asociado a su cuenta.

### **17. NUESTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los Servicios, información, documentos, materiales, el *firmware* y el *software* que proporcionemos están protegidos por marcas registradas, derechos de autor, patentes y otras leyes de propiedad intelectual y cláusulas de tratados internacionales. Usted recibe una licencia revocable para utilizar nuestro *firmware* y *software* en forma de código objeto (sin ninguna modificación) estrictamente de acuerdo con este Contrato. No tiene otra licencia para usar el *firmware* o el *software* integrado en los Servicios o utilizado para proporcionarlos. Usted no hará nada ni permitirá que ningún otro haga algo que resulte en compilación inversa, desensamblado, ingeniería inversa, o que, de algún otro modo, intente derivar el código fuente a partir del código binario del *firmware* o *software*.

Todos los sitios web, nombres corporativos, marcas de servicio, marcas comerciales, nombres comerciales, logotipos y nombres de dominio nuestros y de nuestros afiliados (en conjunto, “**Marcas**”) son y seguirán siendo propiedad exclusiva nuestra y de nuestros afiliados. Nada en este Contrato le otorga el derecho o la licencia para usar cualquiera de las Marcas.

### **18. SUS DECLARACIONES Y GARANTÍAS**

**Usted declara y garantiza que es mayor de 18 años de edad y que nos ha proporcionado información exacta, completa y actualizada.** Por ejemplo, debe proporcionarnos su nombre legal exacto, completo y actual, dirección (incluido departamento, unidad, número de cuarto, etc., cuando corresponda), números de

teléfono, la cantidad de dispositivos en los cuales o a través de los cuales usa los Servicios y la información de pago. También debe proporcionar información exacta al autorizar pagos recurrentes. Usted conviene actualizar oportunamente su información de contacto para mantenerla exacta y completa. **USTED ES RESPONSABLE MANTENER LA EXACTITUD DE SU INFORMACIÓN, INCLUSO DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO, HASTA QUE PAGUE TODOS LOS MONTOS DEBIDOS Y DEVUELVA TODO EL EQUIPO XFINITY. NO HACERLO SIGNIFICA INCUMPLIMIENTO ESTE CONTRATO.** ESTA CLÁUSULA QUEDARÁ VIGENTE DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO.

**Usted declara y garantiza que cumplirá con todas las leyes vigentes, incluidas las normativas de exportación.**

## **19. CONSENTIMIENTO PARA LAS COMUNICACIONES DE COMCAST**

Usted acepta que Comcast o terceros que actúen en nombre de Comcast lo llamen o envíen un mensaje de texto a cualquier número de teléfono que proporcione a Comcast o que Comcast le emita para cualquier fin relacionado con su cuenta o con los Servicios a los que se suscribió. Acepta expresamente recibir estas llamadas y mensajes de texto y admite que no constituyen mensajería no solicitada. Usted comprende y reconoce que estas llamadas y mensajes de texto pueden implicar el uso de un sistema de discado telefónico automático o de mensajes artificiales o pregrabados. Si no desea recibir estas comunicaciones, puede visitar el Centro de preferencias en [www.xfinity.com/donotcontact](http://www.xfinity.com/donotcontact) para controlar sus preferencias de comunicación. Usted comprende y reconoce que este es el único medio para rechazar dichas comunicaciones. No puede rechazar ciertas comunicaciones relacionadas con su cuenta, incluidas, entre otras, comunicaciones relacionadas con emergencias, fraude u otras infracciones de la ley, problemas de seguridad y daños causados a la red. La frecuencia de los mensajes depende de su actividad respecto de los Servicios. Podrían corresponder tarifas de mensajes o datos.

## **20. INFORMACIÓN PROPORCIONADA A TERCEROS**

No somos responsables de ninguna información que usted proporcione a terceros, incluida información bancaria o de tarjetas de crédito o débito; esta información no está sujeta a las disposiciones de privacidad de este Contrato ni al aviso de privacidad de los Servicios. Usted asume todos los riesgos de privacidad, seguridad y otros asociados con el suministro de cualquier información a terceros a través de los Servicios, incluida información de propiedad del cliente sobre el equipo de red o información personal. Para obtener una descripción de las protecciones de privacidad asociadas con el suministro de información a terceros, consulte las políticas de privacidad de dichos terceros, si las hubiera.

## **21. CESIÓN**

No puede ceder su derecho de utilizar los Servicios sin nuestra autorización. No puede ceder los derechos y las obligaciones que le corresponden en virtud de este Contrato. Nosotros podremos ceder libremente este Contrato, cualquiera de nuestros derechos y obligaciones o cualquier deuda que nos deba, sin notificárselo.

## **22. CONSERVACIÓN DE DERECHOS**

En una instancia determinada, podríamos decidir no hacer valer nuestros derechos ni ejercer un recurso en virtud de este Contrato. Esto no constituirá una renuncia a nuestros derechos o recursos. Nada de lo estipulado en este Contrato limita nuestros derechos y recursos disponibles conforme a derecho o en equidad. Si este Contrato finaliza, nosotros (y las Entidades exoneradas) nos reservamos el derecho de eliminar todos sus datos, archivos, mensajes electrónicos, mensajes de voz, nombres de cuentas de usuario, direcciones de correo electrónico, direcciones IP, sitios web u otra información almacenada o utilizada con los Servicios. Si cancela el servicio Voz sin transferir su servicio o número de teléfono a otro proveedor de servicios, perderá el número de teléfono. Nosotros y las Entidades exoneradas no seremos responsables de la pérdida de datos, información o números de teléfono.

## **23. CONTRATO COMPLETO**

Este Contrato, cualquier término adicional relacionado con los Servicios y cualquier otro documento incorporado por referencia, conforman la totalidad del Contrato entre usted y nosotros. Ningún otro acuerdo escrito o verbal entre nosotros tiene validez o efecto legal. Si alguna parte de este Contrato se considerara nula o no exigible, dicha parte se interpretará de acuerdo con la ley correspondiente en la mayor medida posible para reflejar las intenciones originales de las partes. El resto del Contrato permanecerá en vigencia. Ni la línea de conducta entre nosotros ni la práctica comercial pueden modificar este Contrato.

## **24. CONTACTO**

Si nuestra oficina local no puede resolver su problema a su satisfacción, puede escribir a las oficinas corporativas de Comcast a 1701 John F. Kennedy Blvd., Philadelphia, PA 19103-2838, Attention: Executive Customer Relations.

Si tiene un problema con los Servicios, comuníquese con nosotros primero y bríndenos la oportunidad de resolver el problema.

- **Residentes de Massachusetts:** Además, si no está satisfecho con la forma en la que gestionamos su queja respecto del servicio televisivo, puede comunicarse con la División del Consumidor del Departamento de

Telecomunicaciones y Cable (*Department of Telecommunications and Cable*, DTC) a la línea gratuita 1-800-392-6066 o escribirles a 1000 Washington Street, Suite 600, Boston, MA 02118.

- **Residentes de Connecticut:** Si un asunto relacionado con el servicio televisivo no se resuelve a su satisfacción, comuníquese con la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos de Connecticut al 1-800-382-4586 (llamada gratuita dentro de Connecticut), al 1-860-827-1553 (fuera de Connecticut) o al TDD 1-860-827-2837.
- **Residentes de Nueva York:** Si sus inquietudes relacionadas con el servicio televisivo no se han resuelto, comuníquese con la entidad gubernamental local o llame a la **Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (Public Service Commission, PSC)** al 1-800-342-3377 o envíe una carta a la siguiente dirección: **Customer Service Representative, New York State Public Service Commission, Office of Customer Services**, Three Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1350.
- **Residentes de New Hampshire:** El Despacho de Protección al Consumidor de la Oficina del Procurador General tiene la autoridad de exigir el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor y de brindar ayuda en la mediación de las quejas de los consumidores. Los clientes deben presentar sus quejas por escrito sobre supuestas distorsiones y prácticas injustas o engañosas de la empresa de cable a la siguiente dirección: Office of the Attorney General, Consumer Protection Bureau, 33 Capitol Street, Concord, NH 03301.
- **Para residentes de Maine:** La División de Protección al Consumidor de la Oficina del Procurador General tiene la autoridad de exigir el cumplimiento de las leyes de protección al consumidor y de brindar ayuda en la mediación de las quejas de los consumidores. Los clientes deben presentar sus quejas por escrito sobre supuestas distorsiones y prácticas injustas o engañosas de la empresa de cable a la siguiente dirección: Office of the Attorney General, Consumer Information and Mediation Service, 6 State House Station, Augusta, ME 04333.

Stnd SP 0122