

# CONTRATO DE COMCAST PARA SERVICIOS RESIDENCIALES

## ACERCA DE ESTE CONTRATO, NUESTROS SERVICIOS Y SUS DERECHOS

Los Servicios de Xfinity se le proporcionarán a usted y a todas las personas que utilicen el Servicio y/o los Equipos de Xfinity (“usted” o “su”) por intermedio de una empresa operativa subsidiaria o filial de Comcast Cable Communications, LLC que proporcione dichos servicios (“Comcast”, “nosotros”, “nos” o “nuestro”), y según los términos y condiciones establecidos en este Contrato (el “Contrato”) y las tarifas, guías de servicio, y políticas y procedimientos publicados que correspondan. Para efectos de este Contrato, “filial” significa toda entidad que controle a Comcast Cable Communications, LLC, esté bajo su control o esté bajo control conjunto. Los Servicios pueden incluir, entre otros, el servicio de televisión por cable y otros tipos de entrega de video (“TV”), el servicio Xfinity Internet (“Internet”), el servicio Xfinity Voice (“Voice”) y otros servicios similares que Comcast pueda determinar como auxiliares a los servicios de TV, Internet y Voice (cada uno un “Servicio” y colectivamente los “Servicios”). Los Servicios proporcionados en virtud de este Contrato no incluyen Xfinity Home ni Xfinity Mobile Services, ni los sitios web que posee o controla Comcast, los cuales tienen sus propios términos de servicio y políticas que se pueden acceder en esos sitios.

Por ninguna razón puede usted modificar este Contrato haciendo cambios escritos a máquina, a mano o de alguna otra manera.

**Nota: ESTE CONTRATO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE OBLIGATORIO EN LA SECCIÓN 13 QUE AFECTA SUS DERECHOS SEGÚN ESTE CONTRATO CON RESPECTO A TODOS LOS SERVICIOS. LA CLÁUSULA DE ARBITRAJE EXIGE QUE LAS DISPUTAS SE RESUELVAN MEDIANTE PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE INDIVIDUAL O ANTE UN TRIBUNAL DE CONTROVERSIAS DE MENOR CUANTÍA. EN UN PROCESO DE ARBITRAJE NO EXISTE JUEZ NI JURADO, Y LA EXHIBICIÓN DE PRUEBAS Y LA REVISIÓN POR APELACIÓN SON MÁS LIMITADAS QUE EN UN TRIBUNAL.**

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

### 1. ACEPTACIÓN DE ESTE CONTRATO

Si usted usa los Servicios o de otra forma indica que los acepta, habrá aceptado este Contrato y quedará sujeto a sus términos.

### 2. CARGOS Y FACTURACIÓN

- a. Cargos, tarifas e impuestos que usted debe pagar.** Usted está de acuerdo en pagar todos los cargos asociados con el/los Servicio(s), incluyendo, sin limitación, cargos de instalación y por llamadas de servicio, cargos de servicio mensuales, cargos por el equipo de Xfinity (según se lo define más adelante), compras o alquileres, cargos medidos y por llamada, los impuestos y tarifas federales, estatales y locales pertinentes (como sea que se los designe), tarifas para recuperar las tarifas o gravámenes que nos impongan los gobiernos municipal, estatal y federal, las tarifas permitidas y los cargos de recuperación de costos o cualquier programa en el que participemos, incluyendo, sin limitación, el acceso público, educativo y gubernamental, servicio universal, servicios de relé de telecomunicaciones para las personas con problemas visuales o auditivos, acceso a derechos de paso, programas que funcionan con el sistema de 911/ E911 y toda tarifa u obligación de pago impuesta por entes gubernamentales o cuasi gubernamentales para la venta, instalación, uso o suministro de el/los Servicio(s). **USTED SERÁ RESPONSABLE DEL PAGO DE TODA TARIFA O IMPUESTO RETROACTIVO QUE EL GOBIERNO IMPONGA, YA SEA SOBRE NOSOTROS O SOBRE USTED.** Simultáneamente con su pedido y/o activación, le proporcionaremos una notificación con los precios que correspondan, incluyendo información sobre los precios estándar vigentes al final de una promoción, a través de nuestra tarjeta de precios u otro tipo de notificación. También le suministraremos una notificación de cualquier cambio en nuestros precios o tarifas estándares, o de nuevos precios y tarifas, a menos que el cambio esté relacionado con un cambio en los impuestos, tarifas o gravámenes del gobierno o entidades cuasi gubernamentales, en cuyo caso podríamos optar por no suministrar notificación a menos que lo exija la ley vigente.
- **Para Internet.** La información sobre los precios de Internet así como otros términos están disponibles en <https://www.xfinity.com/policies> (o en un sitio diferente si así se lo notificamos).
  - **Para Voice.** La información sobre los precios de Voice así como otros términos están disponibles en <https://www.xfinity.com/policies> y en <http://www.xfinity.com/corporate/about/phonetermsofservice/phonetermsofservice> (o en un sitio diferente si así se lo notificamos).
  - **Para los Contratos por un período mínimo.** Si ha aceptado un contrato por un período mínimo, su precio por los Servicios será tal como se especifica para la duración del contrato.

- b. Cómo le facturamos.** A menos que esté sujeto a un período mínimo, el/los Servicio(s) se le suministran de mes a mes. Le facturaremos mensualmente, por adelantado, por los cargos de Servicio recurrentes, cargos por el equipo y tarifas. **USTED DEBERÁ PAGAR LOS CARGOS DE SERVICIO DEL PRIMER MES, LOS CARGOS POR EL EQUIPO DE XFINITY, LOS DEPÓSITOS Y LAS TARIFAS DE ACTIVACIÓN Y CARGOS DE INSTALACIÓN EL DÍA O ANTES DEL DÍA EN EL QUE INSTALEMOS CUALQUIERA O TODOS LOS SERVICIOS.** Se le podrán facturar ciertos Servicio(s) individualmente después de habérselos suministrado; estos pueden incluir, sin limitación, cargos por llamada o por llamada medida (según se explica más adelante) y los cargos por películas y eventos de Pay-Per-View, televisión interactiva, y comercio electrónico. Si recibe

Servicio(s) bajo una promoción, se aplicarán los cargos normales por los Servicios después de finalizar el período promocional. Consulte nuestra tarjeta de precios para conocerlos. Por el hecho de aceptar un pago parcial, no renunciamos a nuestros derechos a cobrar el saldo total que se nos adeude. Aplicaremos el pago parcial a los cargos pendientes en las sumas y en el orden que determinemos a nuestro exclusivo criterio.

- **Para Voice.** Si usted paga una tarifa mensual fija por su plan de llamadas, esa tarifa tal vez no cubra cierto tipo de llamadas. Esa clase de llamadas excluidas se le cobrarán en base a cada llamada (por ejemplo: servicios de operador) o midiéndolas (por ejemplo: las llamadas internacionales). Si desea información sobre los cargos por llamada y el cronometraje de los cargos de llamadas medidas, visite <http://www.xfinity.com/corporate/about/phonetermsofservice/phonetermsofservice>. Si sus cargos por uso de Voice exceden los cargos típicos para uso residencial, nosotros podremos: (i) exigir pagos por adelantado por su servicio de Voice, que aplicaremos a cualquier saldo pendiente en su cuenta; (ii) establecer un límite de crédito para cargos de uso y/o de funciones de Voice; y/o (iii) limitar el servicio o las funciones de Voice. Si usted excede su límite de crédito, nos reservamos el derecho de suspender el servicio de Voice y a requerirle el pago de los cargos de uso adeudados en su cuenta. Nuestras facturas impresas para Voice contienen sólo un resumen de los cargos. La información detallada está disponible por un período limitado en un sector de nuestro sitio web protegido por contraseña. Si desea una copia impresa del registro de las llamadas salientes con cargo relacionadas con su factura más reciente, puede llamar al 1-800-XFINITY. Podríamos cobrarle un cargo adicional por estas copias, salvo que la ley vigente lo prohíba.

- c. **Los cargos de terceros que son su responsabilidad.** Usted podría incurrir en cargos con proveedores terceros de servicios tales como por acceder a servicios en línea, llamar a personas que cobran por sus servicios telefónicos, comprar o suscribirse a otras ofertas a través de Internet u opciones interactivas en su Servicio de TV, que son separadas y aparte de los montos que nosotros le cobramos. Usted es el único responsable por dichos cargos pagaderos a terceros, incluyendo todos los impuestos pertinentes.
- d. **Otros acuerdos de facturación.** Podríamos aceptar suministrarle servicios de facturación en nombre de terceros. Todos los cargos de terceros son pagaderos conforme a cualquier contrato u otro acuerdo entre usted y el tercero. No seremos responsables por ningún desacuerdo entre usted y dicho tercero relacionado con esos cargos.
- e. **Pagos con tarjeta de crédito o cheque.** El uso de una tarjeta de crédito para pagar el/los Servicio(s) está regido por el contrato con el emisor de la tarjeta del caso. Si no recibimos el pago del emisor de su tarjeta de crédito o sus agentes, usted está de acuerdo en pagar todas las sumas adeudadas cuando se exijan. Si paga con cheque, usted nos autoriza a cobrar su cheque electrónicamente. Usted está de acuerdo en que no puede enmendar ni modificar este Contrato con endosos limitativos (tales como "pagado en su totalidad") u otras declaraciones o descargos en los cheques o acompañándolos, o en otros medios de pago que aceptemos, y que cualquiera de dichas anotaciones no tendrá fuerza legal.
- f. **Nuestros recursos por falta de pago o pago atrasado.** Si por alguna razón no recibimos el pago de la suma total facturada a la fecha de vencimiento, se le podrán cobrar tarifas, cargos y gravámenes relacionados con la falta de pago o pagos atrasados.

#### 1. Falta de pago o pagos atrasados:

- **Para los residentes de Maryland. SE IMPONDRÁ UNA TARIFA POR PAGO ATRASADO DEL 10% AL MES POR CUALQUIER CANTIDAD QUE NO HAYA SIDO PAGADA EN SU TOTALIDAD DESPUÉS DE 45 DÍAS DE LA FECHA EN QUE ENVIAMOS LA FACTURA, EXCEPTO EN LOS CONDADOS DE GARRETT Y ALLEGANY Y EN HANCOCK, MD. No se impondrán más de tres (3) tarifas mensuales por pago atrasado por cualquier pago adeudado vencido, sin importar el periodo durante el cual el pago adeudado permanezca vencido.**
- **Para los residentes de los condados de Garrett y Allegany, Maryland. SE LE IMPONDRÁ UNA TARIFA POR PAGO ATRASADO DE \$4.95 POR MES POR CADA CUENTA QUE NO HAYA SIDO PAGADA EN SU TOTALIDAD DESPUÉS DE PASADOS 45 DÍAS DESDE LA FECHA EN QUE SE ENVIÓ LA FACTURA.**
- **Para los residentes de Hancock, Maryland. SE LE IMPONDRÁ UNA TARIFA POR PAGO ATRASADO DE \$2.00 POR MES POR CADA CUENTA QUE NO HAYA SIDO PAGADA EN SU TOTALIDAD DESPUÉS DE PASADOS 45 DÍAS DESDE LA FECHA EN QUE SE ENVIÓ LA FACTURA.**

2. **Las tarifas no son consideradas intereses ni multas:** No anticipamos que usted no vaya a pagar puntualmente ni extendemos crédito a los clientes. Toda tarifa, cargo y gravamen adeudados por falta de pago o pago atrasado se consideran liquidación de daños y perjuicios que tienen la intención de ser un cálculo razonable de nuestros costos resultantes de su falta de pago o pago atrasado. Es difícil calcular o predecir esos costos cuando establecemos dichas tarifas, cargos y gravámenes porque no podemos saber por anticipado: (a) si usted pagará puntualmente o nunca; (b) si paga con retraso, cuándo realmente pagará; y (c) en qué gastos incurriríamos debido a su falta de pago o pago atrasado.

3. **Los gastos de cobranza:** Si usamos una agencia de cobranza o un abogado para cobrar el dinero que nos debe, usted está de acuerdo en pagar los gastos razonables de cobranza, inclusive, sin limitación, cualquier tarifa de una agencia de cobranza, honorarios razonables de abogados y los gastos de arbitraje o del juzgado. **Si cambia su número de teléfono u otra información de contacto sin notificarnos dicho cambio, acepta que será responsable de todos los costos (incluidos los honorarios de abogados) y responsabilidades en que nosotros o nuestro agente de cobranza incurramos como resultado de los intentos de cobrar las deudas a través del número de teléfono o la información**

**de contacto que usted proporcionó, inclusive cualquier costo o responsabilidad asociado con llamadas mal dirigidas.**

**4. Suspensión o desconexión:** Si usted no paga todo el monto adeudado por alguno o todos los cargos, entonces nosotros, a nuestro exclusivo criterio de acuerdo con las leyes pertinentes y sujetos a ellas, podremos suspender o desconectar alguno o todos los Servicios que usted recibe sin reducción en la tarifa en los cargos por el/los Servicio(s).

**g. Tarifas de reconexión y cargos relacionados.** Si usted reanuda el/los Servicio(s) después de una suspensión, según descrita, podríamos exigirle el pago de tarifas adicionales de instalación o activación además de los cargos vencidos y otras tarifas. La reconexión de el/los Servicio(s) está sujeta a nuestras políticas de crédito, este Contrato y las leyes pertinentes.

**h. Nuestro derecho a realizar indagaciones de crédito. USTED NOS AUTORIZA A REALIZAR INDAGACIONES DE CRÉDITO Y A RECIBIR INFORMACIÓN DE OTROS SOBRE SU EXPERIENCIA DE CRÉDITO, DE INGRESAR ESTA INFORMACIÓN EN SU REGISTRO, Y DE DIVULGAR ESTA INFORMACIÓN A TERCEROS APROPIADOS CON PROPÓSITOS COMERCIALES RAZONABLES.** No discriminaremos en la aplicación de nuestras indagaciones de crédito y política de depósitos en base a raza, color, sexo, credo, religión, nacionalidad, orientación sexual o estado civil. Toda evaluación de riesgo que nosotros o terceras agencias de crédito realicemos será hecha de acuerdo con todas las leyes pertinentes. Nos reservamos el derecho de realizar indagaciones de crédito incluso después de haber recibido un depósito de parte suya con respecto a nuestro(s) Servicio(s).

**i. Sus responsabilidades acerca de cuestiones de facturación.** Sujeto a las leyes aplicables, si tiene la intención de disputar un cargo o solicitar un crédito de facturación, debe comunicarse con nosotros en el término de 120 días posteriores a la fecha de la factura. De lo contrario, renunciará a toda polémica o crédito.

- **Para los clientes de Sacramento, California.** Nos debe informar de cualquier error de facturación u otras solicitudes de crédito dentro de los 120 días posteriores al momento en que recibió la factura que desea corregir, salvo que la ley pertinente estipule un período más extenso. Nosotros investigaremos y responderemos a todas las quejas dentro de los cinco (5) días hábiles de haberlas recibido, salvo que la investigación requiera una búsqueda en registros históricos, en cuyo caso responderemos dentro de los catorce (14) días hábiles. Si se hizo un pago que no fue acreditado a su cuenta, podría requerirse una copia del cheque o giro cancelado y la suma disputada será puesta de lado hasta catorce (14) días.

### **3. DEPÓSITOS REEMBOLSABLES Y REEMBOLSOS**

Podremos pedirle un depósito reembolsable cuando active el o los Servicios, si agrega Equipo y/o Servicio(s) de Xfinity o si no paga cualquier suma adeudada a su vencimiento. Sujeto a la ley aplicable, su depósito será acreditado en su cuenta (sin interés a menos que así lo exija la ley) cuando: (1) su cuenta permanezca al día durante doce (12) meses o (2) tras la desconexión completa de todos los Servicios, lo que ocurra primero. Los reembolsos se harán dentro de los treinta (30) días de la desconexión del Servicio y la devolución de todos los Equipos de Xfinity, o de acuerdo a lo especificado por la ley vigente, en una suma igual al saldo acreedor de su cuenta, si lo hubiese, menos toda suma adeudada (incluyendo, sin limitación, todas las sumas que deba por el/los Servicio(s) o por cualquier Equipo de Xfinity que haya sido dañado, modificado o esté sujeto a un Cargo por Equipo No Devuelto como se define en la Sección 9(d)).

- **Para los clientes de Prince Georges, Maryland.** Los reembolsos se emiten dentro de los treinta (30) días de la desconexión del Servicio y la devolución de todos los Equipos de Xfinity o en el siguiente ciclo de facturación, lo que ocurra primero, en una suma igual al saldo acreedor de su cuenta, si lo hubiese, menos toda suma adeudada, incluyendo, sin limitación, todas las sumas que deba por el/los Servicio(s) o por cualquier Equipo de Xfinity que haya sido dañado, modificado o esté sujeto a un Cargo por Equipo No Devuelto.

### **4. CAMBIOS EN LOS SERVICIOS**

Sujeto a la ley pertinente, nosotros tenemos el derecho de cambiar nuestros Servicios, el Equipo de Xfinity, las tasas y los cargos en cualquier momento con o sin previo aviso. También podemos reacomodar, eliminar, agregar o cambiar de otro modo la programación, funciones u ofertas contenidas en el/los Servicio(s), incluyendo, sin limitación, el contenido, la funcionalidad, las horas de disponibilidad, los requisitos de equipo, la velocidad, y las limitaciones de velocidad del flujo de carga o descarga. Podemos entregar cualquier notificación relativa a cambios en el/los Servicio(s) y a nuestra relación con usted, incluida cualquier notificación de cambios en el presente Contrato, de una o más de las siguientes maneras, según lo determinemos a nuestro exclusivo criterio: (1) publicándola en [www.xfinity.com](http://www.xfinity.com) u otro sitio web sobre el cual haya sido notificado; (2) por correo o de mano en su Residencia; (3) por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que figure en nuestros archivos de su cuenta; o (4) incluyendo la información en su factura de Servicios, o acompañando a dicha factura. Usted está de acuerdo en que cualquiera de los métodos mencionados constituye una notificación efectiva y suficiente en virtud del presente Contrato. Dado que podríamos ocasionalmente notificarle información importante acerca del/de los Servicio(s) y este Contrato mediante los métodos mencionados, usted está de acuerdo en que es su responsabilidad revisar regularmente su correo postal, su correo electrónico, textos sobre el servicio y todas las publicaciones en [www.xfinity.com](http://www.xfinity.com) o cualquier otro sitio web sobre el cual haya sido notificado. Si un cambio material afecta negativamente su(s) Servicio(s), usted tiene el derecho de cancelarlos. Sin embargo, si continúa recibiendo el/los Servicio(s) durante más de 30 días después del cambio, eso constituirá su aceptación de dicho cambio.

### **5. ACCESO A SU RESIDENCIA Y AL EQUIPO DEL CLIENTE**

**a. Residencia.** Usted está de acuerdo en permitirnos y a nuestros agentes el derecho a ingresar en su

propiedad en la que se habrán de suministrar el/los Servicio(s) y/o Equipo de Xfinity (la "Residencia") en horas razonables, con el propósito de instalar, configurar, mantener, inspeccionar, mejorar, reemplazar y remover el/los Servicio(s) y/o el Equipo de Xfinity usado para recibir cualquiera de los Servicios. Usted nos garantiza que es el propietario de la Residencia o que tiene la autoridad de darnos acceso a ella. Si usted no es el propietario de la Residencia, será responsable de obtener la aprobación necesaria del propietario que nos permita a nosotros y a nuestros agentes ingresar a ella para llevar a cabo las actividades mencionadas. Además, usted está de acuerdo en suministrarlos a nosotros y a nuestros agentes, si se lo pedimos, el nombre, dirección y número de teléfono del propietario y/o evidencia de que el propietario ha proporcionado dicha autorización.

- **Para los clientes de la zona de West Bay y de San Francisco, California.** Si no concurrimos a una cita con respecto al servicio de TV, le acreditaremos en su cuenta una llamada gratis de instalación de servicio (sin cargo alguno), o un crédito mínimo de \$20 si la cita era para una instalación o llamada de servicio para la cual se iría a cobrar una tarifa.
- **Para los clientes de Sacramento, California.** Si no concurrimos a una cita relacionada con el servicio de TV, le acreditaremos en su cuenta un mes del Básico Limitado hasta un crédito máximo igual al precio de un mes de Digital Starter.

**b. Equipo del cliente.** "Equipo del Cliente" significa el software, hardware o servicios que usted elige usar en conexión con el/los Servicio(s) y que nosotros o nuestros agentes no le proporcionamos ni alquilamos. No obstante lo dispuesto en la última frase, cualquier equipo que nos haya comprado (o haya comprado a nuestro agente) en virtud de un contrato de venta expreso constituirá el "Equipo del Cliente". Usted está de acuerdo en permitirnos a nosotros y a nuestros agentes el derecho a insertar CableCARDS y otro tipo de hardware en el Equipo del Cliente, enviarle software y/o "descargas" e instalar, configurar, mantener, inspeccionar y mejorar el Equipo del Cliente. Usted nos garantiza que es el propietario del Equipo del Cliente o que tiene la autoridad de darnos acceso a él. Si usted no es el propietario del Equipo del Cliente, es responsable de obtener la aprobación necesaria del propietario que nos permita a nosotros y a nuestros agentes tener acceso al Equipo del Cliente para llevar a cabo las actividades descritas en este párrafo. Además, usted está de acuerdo en suministrarlos a nosotros y a nuestros agentes, si se lo pedimos, el nombre, dirección y número de teléfono del propietario y/o evidencia de que el propietario proporcionó dicha autorización. Para evitar dudas, el "Equipo del Cliente" no incluye el Equipo de Xfinity por el que haya pagado un Cargo por Equipo No Devuelto.

## **6. MANTENIMIENTO Y PROPIEDAD DEL EQUIPO Y DEL SOFTWARE**

**a. Equipo de Xfinity.** "Equipo de Xfinity" significa todo el equipo nuevo o reacondicionado que nosotros o nuestro agente le proporcionamos o alquilamos, incluyendo, sin limitación, el cableado (excepto el Cableado Interno, como se define en la sección 6(c) a continuación) y los dispositivos electrónicos relacionados, módems, *routers*, CableCARDS y cualquier otro hardware, e incluye todo el software y los programas contenidos en el Equipo de Xfinity o que nosotros hayamos descargado al Equipo del cliente. Usted acepta expresamente que utilizará el Equipo de Xfinity exclusivamente en conexión con el/los Servicio(s). Usted acepta que todo el Equipo de Xfinity nos pertenece a nosotros o a otros terceros y no se lo considerará como aparatos o parte alguna de la Residencia. Nosotros podemos remover o cambiar el Equipo de Xfinity a nuestro criterio en cualquier momento en que el Servicio(s) esté activo o después de la finalización de su(s) Servicio(s). Usted admite que cualquier adición, eliminación o cambio en el Equipo de Xfinity podría interrumpir su(s) Servicio(s). Usted no puede vender, alquilar, abandonar ni regalar el Equipo de Xfinity, incluido el Equipo de Xfinity por el que haya pagado un Cargo por Equipo No Devuelto, ni permitir que otro proveedor de servicios lo use. El Equipo de Xfinity solo puede usarse en la Residencia, a menos que expresamente permitamos hacerlo de otro modo. Ante su pedido, podríamos reubicar el Equipo de Xfinity por un cargo adicional. **USTED ENTIENDE Y RECONOCE QUE SI INTENTA INSTALAR O USAR EL EQUIPO DE XFINITY O LOS SERVICIOS EN UN LUGAR QUE NO SEA LA RESIDENCIA, O NO HAYA SIDO EXPRESAMENTE AUTORIZADO POR NOSOTROS, LOS SERVICIOS PODRÍAN NO FUNCIONAR O PODRÍAN FUNCIONAR INADECUADAMENTE.** Usted acepta que no permitirá que nadie más que nosotros o nuestros agentes presten servicio al Equipo de Xfinity. Usted es responsable por la pérdida, reparación, reemplazo y otros costos, daños y perjuicios, tarifas y cargos si no nos devuelve el Equipo de Xfinity en buenas condiciones. Para evitar dudas, el Equipo de Xfinity sigue siendo propiedad de Comcast, y Comcast conservará la titularidad completa del Equipo de Xfinity, en todo momento, incluido, entre otros, el pago posterior de un Cargo por Equipo No Devuelto.

### **b. Equipo del cliente.**

**1. Responsabilidad:** No tenemos ninguna responsabilidad por la operación, el soporte, el mantenimiento o la reparación de ningún Cableado Interno ni Equipo del Cliente incluyendo, sin limitación, el Equipo del Cliente al cual nosotros o un tercero hayamos enviado software o descargas. Usted está de acuerdo en que, por el hecho de usar el/los Servicio(s), nosotros o nuestros agentes autorizados y los fabricantes del equipo estamos autorizados a enviar actualizaciones del código al Equipo del Cliente, incluyendo, sin limitación, módems y televisiones digitales interactivos con CableCARDS, en cualquier momento en que se considere necesario. Tales actualizaciones del código podrían cambiar, agregar o eliminar funciones o funcionalidad del Equipo del Cliente o el/los Servicio(s).

- **Para Voice.** Para usar las funciones en línea de Voice, donde esas funciones están disponibles, usted deberá suministrar cierto hardware, tal como una computadora personal, software, un navegador de Internet y acceso a Internet. **LOS TELÉFONOS INALÁMBRICOS USAN LA ENERGÍA ELÉCTRICA DE SU CASA. EN CASO DE CORTE EN EL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD, EL TELÉFONO INALÁMBRICO DEJARÁ DE FUNCIONAR DURANTE EL APAGÓN, IMPIDIENDO EL USO DE VOICE A TRAVÉS DEL**

## TELÉFONO INALÁMBRICO.

- 2. Configuraciones no recomendadas:** El Equipo del Cliente que no cumpla con nuestras especificaciones técnicas mínimas u otras especificaciones constituye una "Configuración No Recomendada", incluyendo, sin limitación, los módems que no estén certificados actualmente por nosotros como compatibles con Internet o Voice; el Equipo del Cliente, incluyendo, sin limitación: ciertas marcas o modelos de sistemas o aparatos de alarma y seguridad, ciertos dispositivos de control médico, alertas de emergencias personales y dispositivos de arresto domiciliario, ciertas máquinas de fax y ciertos módems de "acceso discado"; teléfonos de marcado rotativo, teléfonos de discado por impulsos y equipos de ramal privado de conmutación (PBX), contestadores automáticos y unidades tradicionales de identificación de llamadas. Nos reservamos el derecho a negar soporte para el/los Servicio(s) y/o a finalizar el/los Servicio(s) si usted usa una Configuración No Recomendada. NI NOSOTROS NI NINGUNO DE NUESTROS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES GARANTIZAN QUE UNA CONFIGURACIÓN NO RECOMENDADA LE PERMITA INSTALAR, TENER ACCESO, OPERAR O USAR CON ÉXITO EL/LOS SERVICIO(S). USTED RECONOCE QUE LA INSTALACIÓN, ACCESO, OPERACIÓN O USO DE UNA CONFIGURACIÓN NO RECOMENDADA PODRÍA CAUSAR FALLAS DE OPERACIÓN DEL EQUIPO DEL CLIENTE O DAÑOS A DICHO EQUIPO, A USTED, A SU RESIDENCIA O AL EQUIPO DE XFINITY. NI NOSOTROS NI NUESTROS AFILIADOS, PROVEEDORES O AGENTES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR DICHAS FALLAS O DAÑOS.
- 3. Ningún aparato ni alteración no autorizados:** Usted acuerda no conectar ni ayudar a otra persona a conectar un dispositivo no autorizado a nuestra red de cable, al Equipo de Xfinity o a el/los Servicio(s) por ningún motivo, ni alterarlos de otra forma, incluyendo, sin limitación, la recepción no autorizada de el/los Servicio(s). Si hace o ayuda a otra persona a hacer una conexión o alteración no autorizada al Equipo de Xfinity o a el/los Servicio(s) o a cualquier parte de nuestra red de cable, o alterarlos de alguna otra manera, nosotros podríamos dar por terminados el/los Servicio(s) y obtener compensación por los daños y perjuicios que resulten de sus acciones. Usted está también de acuerdo en que no conectará nada al Cableado Interno, al Equipo de Xfinity o al Equipo del Cliente, ya sea instalado por nosotros o por usted, que afecte la integridad de nuestra red de cable o reduzca la calidad o potencia de la señal de nuestra red de cable, o que produzca una desviación de señal. Usted está de acuerdo en que sería difícil, si no imposible, calcular exactamente los ingresos perdidos a causa de haber usted recibido Servicio(s) no autorizados o de la alteración del Equipo de Xfinity o de nuestra red de cable y, por lo tanto, acuerda pagarnos como liquidación de daños, la suma de \$500.00 por dispositivo usado para recibir el/los Servicio(s) no autorizados. Los \$500 por daños y perjuicios se añadirán nuestros costos para reemplazar cualquier Equipo de Xfinity u otro equipo nuestro modificado, dañado o no devuelto, incluyendo cualquier costo incidental. La recepción no autorizada de el/los Servicio(s) puede tener como resultado multas penales y/o encarcelamiento.
- c. Cableado Interno.** Usted puede instalar el cableado dentro del Edificio ("Cableado Interno"), tal como instalaciones adicionales de cables y conectores, siempre y cuando eso no interfiera con el funcionamiento normal de nuestra red de cable. Si usted nos pide que instalemos, reparemos o mantengamos el Cableado Interno, nosotros le cobraremos por ese servicio. Sin importar quién lo haya instalado, el Cableado Interno le pertenece a usted o a quien sea que le pertenezca la Residencia. Si usted no es el propietario de la Residencia, contacte al dueño de la casa o administrador del edificio con respecto a la instalación, arreglo o mantenimiento del Cableado Interno.
- **Para los residentes de Sacramento, California.** Nosotros seremos responsables de la reparación de cualquier defecto del Cableado Interno instalado por nosotros durante los treinta (30) días siguientes a una nueva instalación de TV.
  - **Para Voice.** Excepto según descrito más adelante, usted puede usar Voice con el Cableado Interno de su teléfono, siempre y cuando tengamos un acceso razonable al mismo y usted tenga el derecho a darnos tal acceso. Si desea conectar su módem al Cableado Interno de su teléfono, le recomendamos que lo haga un técnico nuestro. Para usar el Cableado Interno del teléfono será necesario desconectar dicho Cableado Interno de la red de su compañía telefónica actual, lo cual podría desactivar cualquier servicio que reciba de ella. Si su módem se conecta al Cableado Interno de su teléfono sin antes desconectar dicho cableado de la red de la compañía telefónica actual, su módem podría dañarse y/o Voice podría dejar de funcionar correctamente.
- d. Licencias de software del usuario final.** Es posible que se requiera software o aplicaciones para usar determinadas funciones de el/los Servicio(s). Usted acepta cumplir con los términos y condiciones de todos los contratos de licencia del usuario final que acompañen tal software o sus complementos distribuido o utilizado en conexión con el/los Servicio(s), incluyendo, sin limitación, los Términos de servicio para los Servicios Web, <http://my.xfinity.com/terms/web>, tal como estos contratos se modifiquen ocasionalmente. Todos estos contratos quedan incorporados en este Contrato por referencia. Cuando finalice este Contrato, también finalizarán todas las licencias del usuario final y usted acuerda destruir todas las versiones y copias de todo el software que haya recibido en conexión con el/los Servicio(s).
- e. Licencia revocable.** El/los Servicio(s) y el Equipo de Xfinity, incluyendo, sin limitación, el firmware y el software integrado en el Equipo de Xfinity o utilizado para brindar el/los Servicio(s), están protegidos por las leyes y las disposiciones de tratados internacionales referentes a marcas registradas, derechos de autor, patentes u otros tipos de propiedad intelectual. Se le otorga una licencia revocable para usar dicho firmware y software en forma de código objeto (sin hacerle ninguna modificación) estrictamente de conformidad con este Contrato. Usted reconoce y entiende que no se le otorga ninguna otra licencia para usar el firmware o software integrado en el

Equipo de Xfinity o utilizado para proporcionar el/los Servicio(s). Usted no hará nada ni permitirá que ningún otro haga algo que resulte en compilación inversa, ingeniería inversa, o desensamblado o que, de algún otro modo, intente derivar el código fuente del código binario del firmware o software.

## 7. USO DE LOS SERVICIOS

Usted está de acuerdo en que el/los Servicio(s) y el Equipo de Xfinity solo se usarán con fines personales, residenciales y no comerciales, salvo que nosotros específicamente lo autorizamos por escrito de otra forma. Está prohibido revender o permitir que otra persona revenda el/los Servicio(s) en su totalidad o en parte, o usar o permitir que otra persona use el Equipo de Xfinity o el/los Servicio(s), directa o indirectamente, con fines ilegales, incluyendo, sin limitación, en desacato de cualquier política que publiquemos pertinente a el/los Servicio(s). Está prohibido el uso del Equipo de Xfinity o el/los Servicio(s) para la transmisión, comunicación o almacenamiento de cualquier información, datos o material que transgreda una reglamentación o ley federal, estatal o local de los EE. UU. Usted reconoce que está aceptando este Contrato en nombre de todas las personas que usen el Equipo de Xfinity y/o el/los Servicio(s) en los Locales o en otros lugares que hayamos autorizado y que usted tendrá la sola responsabilidad de garantizar que todos los demás usuarios entiendan y acaten los términos y condiciones de este Contrato y todas las políticas pertinentes, incluidas, entre otras, nuestra política de uso aceptable y políticas de privacidad ([www.xfinity.com/privacy/policy](http://www.xfinity.com/privacy/policy)). Usted es responsable por todo uso autorizado y no autorizado de el/los Servicio(s) y acuerda notificarnos de inmediato por escrito o llamando al 1-800-XFINITY durante el horario normal de atención al público si el Equipo de Xfinity ha sido robado o si el/los Servicio(s) se están usando sin su autorización. Si no nos notifica de manera oportuna, podríamos terminar el/los Servicio(s) sin aviso y usted podría incurrir en cargos adicionales.

- **Para Internet y Voice.** Las políticas de uso aceptable (“AUP”) así como otras políticas relativas a Internet y Voice están publicadas en <https://www.xfinity.com/policies> (o en otro sitio web si así se lo notificamos). **USTED ESTÁ DE ACUERDO EN QUE OCASIONALMENTE PODREMOS MODIFICAR LAS AUP ASÍ COMO OTRAS POLÍTICAS CON O SIN AVISO MEDIANTE LA PUBLICACIÓN DE UNA NUEVA VERSIÓN DE LAS AUP U OTRA POLÍTICA. USTED Y LOS OTROS USUARIOS DE EL/LOS SERVICIO(S) DEBERÍAN CONSULTAR PERIÓDICAMENTE LAS AUP Y TODAS LAS OTRAS POLÍTICAS PUBLICADAS PARA CONFORMARSE A LA VERSIÓN MÁS RECIENTE. NOS RESERVAMOS EL DERECHO A LIMITAR O BLOQUEAR CUALQUIER USO DEL SERVICIO SEGÚN LO CONSIDEREMOS NECESARIO PARA PREVENIR DAÑOS A NUESTRA RED, FRAUDE U OTROS ABUSOS DE EL/LOS SERVICIO(S).**

## 8. TRANSFERIBILIDAD

Usted no puede asignar este Contrato ni el/los Servicio(s) suministrados según el mismo. Nosotros podremos libremente asignar nuestros derechos y obligaciones bajo este Contrato con o sin notificación a usted.

## 9. FINALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO

- a. Duración.** A excepción de aquellas disposiciones que, por su naturaleza, continúan luego de la finalización de este Contrato, este Contrato entrará en vigencia en el momento en que se activen el/los Servicio(s) hasta que (1) llegue a su fin según lo determina este Contrato o un apéndice a este Contrato o (2) sea reemplazado por un Contrato modificado. Si usted mismo instala Equipos de Xfinity, los cargos de el/los Servicio(s) comienzan a partir de lo que suceda primero: (1) el día en que recogió el Equipo de Xfinity en nuestro centro de servicio, (2) el día en que instaló el/los Servicio(s), (3) el día en que se ingresa su pedido de el/los Servicio(s) en nuestro sistema de facturación, si no se requiere Equipo de Xfinity para ellos o (4) cinco (5) días después de la fecha en que le enviamos el Equipo de Xfinity.
- b. Finalización por parte suya.** A menos que su(s) Servicio(s) esté(n) sujeto(s) a un contrato por un período mínimo, usted puede finalizar este Contrato por cualquier motivo y en cualquier momento mediante notificación por alguno de los siguientes medios: (1) envío por correo postal de una notificación escrita a nuestra oficina comercial local; (2) envío de una notificación electrónica a la dirección de correo electrónico especificada en [www.xfinity.com](http://www.xfinity.com); o (3) llamada a nuestro servicio de atención al cliente (durante el horario normal de atención al público). Antes de hacer efectiva tal finalización, o cualquier otro cambio a su cuenta, podremos verificar su identidad y confirmar su decisión. Sujeto a la ley pertinente o los términos de cualquier contrato con autoridades gubernamentales, todas las tarifas y cargos que correspondan por el/los Servicio(s) se acumularán hasta que finalice este Contrato, se hayan desconectado el/los Servicio(s) y se haya devuelto todo el Equipo de Xfinity. A excepción de las tarifas y cargos no reembolsables, nosotros reembolsaremos, después de la fecha de finalización, todas las tarifas mensuales de servicio pagadas con anticipación por el/los Servicio(s) (menos cualquier suma pendiente que se nos deba por el/los Servicio(s), servicios de afiliadas, Equipo de Xfinity y otras tarifas y cargos pertinentes).
  - **Para Voice. Voice finalizará si traslada su número de teléfono a otra compañía de servicios.**
  - **Para los residentes del condado de Prince Georges, Maryland.** Todas las tarifas y cargos pertinentes se acumularán hasta que finalice este Contrato o hasta la fecha en que usted solicita la desconexión de el/los Servicio(s), lo que ocurra primero.
- c. Suspensión y finalización por parte nuestra.** Sujeto a la ley pertinente, nos reservamos el derecho de actuar de inmediato y sin aviso para poner fin o suspender el/los Servicio(s) y/o eliminar de el/los Servicio(s) cualquier información transmitida por o a cualquier usuario (por ejemplo: correos electrónicos o mensajes telefónicos). Podríamos tomar estas medidas si: (1) determinamos que su uso de el/los Servicio(s) no se ajusta a los requisitos expuestos en este Contrato o las AUP, (2) determinamos que su uso de el/los Servicio(s) interfiere con nuestra capacidad de suministrar el/los Servicio(s) a usted o a otros, (3) creemos razonablemente que su uso de el/los Servicio(s) puede trasgredir alguna ley, reglamentación, o instrucciones escritas o electrónicas

para su uso, (4) creemos razonablemente que su uso de el/los Servicio(s) pone en peligro la salud y/o seguridad de nuestro personal o de terceros o interfiere con ella, o (5) usted amenaza, hostiga o usa lenguaje vulgar y/o inapropiado hacia nuestro personal. Nuestras medidas o inacción según esta Sección no constituirán revisión o aprobación de su uso o del uso de otros de el/los Servicio(s) o de la información transmitida por usted o a usted o a otros usuarios.

**d. Sus obligaciones a la finalización.** Usted está de acuerdo en que en el momento de la finalización de este Contrato, hará lo siguiente:

1. Pondrá fin de inmediato a todo uso de el/los Servicio(s) y de todo el Equipo de Xfinity;
2. Excepto según dispuesto en la Sección 9(b) para los residentes del condado de Prince Georges, pagará en su totalidad su uso de el/los Servicio(s) hasta la fecha en que se le puso fin a este Contrato y se desconectaron el/los Servicio(s); y
3. Devolverá todo el Equipo de Xfinity a nuestro centro de servicio local o a quien designemos en buen estado de funcionamiento, a excepción del desgaste natural normal dentro de los diez (10) días (o cinco [5] días hábiles para el condado de Prince Georges, Maryland) de la fecha en que se desconectaron el/los Servicio(s). Si no devuelve algún Equipo de Xfinity, se le cobrará un Cargo por Equipo No Devuelto. Comcast, como propietario de la titularidad del Equipo de Xfinity en todo momento, tiene el derecho de recuperar cualquier equipo que no sea devuelto. A pedido nuestro, durante horas hábiles y en una hora en que ambos hayamos convenido, usted nos permitirá a nosotros y a nuestros agentes entrar a la Residencia para retirar todo el Equipo de Xfinity y otros materiales suministrados por nosotros.
  - **Para residentes del condado de Montgomery, Maryland.** Si usted tiene problemas de movilidad, a su pedido, haremos arreglos para recoger o cambiar nuestro módem en la Residencia.
4. **Cargo por Equipo No Devuelto.** El "Cargo por Equipo no Devuelto" se refiere a una tarifa que Comcast le cobra a un suscriptor por cualquier Equipo de Xfinity que no haya sido devuelto al finalizar los servicios prestados en virtud de este contrato. El pago de un Cargo por Equipo No Devuelto no resultará en la venta de, o la transferencia de la titularidad de, cualquier Equipo de Xfinity, y dicho equipo seguirá siendo propiedad de Comcast, y Comcast conservará la titularidad del Equipo de Xfinity en todo momento. Comcast no renuncia en absoluto a la propiedad del (incluida la titularidad del) Equipo de Xfinity mediante el pago de un Cargo por Equipo no Devuelto. Incluso si se ha pagado un Cargo por Equipo no Devuelto, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia el Equipo de Xfinity se revenderá, usará u operará. Si paga un Cargo por Equipo no Devuelto y posteriormente devuelve el equipo, se le reembolsará el Cargo por Equipo no Devuelto en su totalidad.

## 10. GARANTÍA LIMITADA

EL EQUIPO DE XFINITY Y EL/LOS SERVICIO(S) SE SUMINISTRAN "EN EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRAN", SIN NINGÚN TIPO DE GARANTÍA, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA. NI NOSOTROS NI NUESTROS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES GARANTIZAN QUE EL EQUIPO DE XFINITY O EL/LOS SERVICIO(S) SATISFARÁN SUS REQUISITOS, QUE TODAS LAS COMUNICACIONES SERÁN TRANSMITIDAS DE MANERA INCORRUPTA, QUE PROVEEREMOS UN USO ININTERRUMPIDO O FUNCIONAMIENTO COMO SE REQUIERA, SIN DEMORAS NI ERRORES. TODAS LAS REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS DE TODO TIPO, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, TODAS LAS GARANTÍAS DE DESEMPEÑO, NO INFRACCIÓN, APTITUD PARA UN FIN DETERMINADO O COMERCIALIZACIÓN, QUEDAN POR LA PRESENTE DENEGADAS Y EXCLUIDAS A MENOS QUE LA LEY PERTINENTE LO PROHIBA O LIMITE DE OTRA MANERA.

## 11. LIMITACIÓN DE NUESTRA RESPONSABILIDAD

- a. Aplicación.** Las limitaciones de responsabilidad expuestas en esta Sección corresponden a todo acto, omisión y negligencia de parte nuestra y de nuestros proveedores terceros de servicios, agentes, proveedores, distribuidores, concedentes y socios comerciales (y sus respectivos funcionarios, empleados, agentes, contratistas o representantes) que, si no fuera por esa disposición, daría lugar al derecho de iniciar acción legal por contrato, agravio o bajo cualquier otra doctrina legal.
- b. Período de prescripción de un año.** USTED DEBE INICIAR SU ACCIÓN LEGAL EN EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO A PARTIR DE LA FECHA EN LA QUE SE PRODUJO EL EVENTO O LOS HECHOS QUE ORIGINAN UNA DISPUTA, DE LO CONTRARIO, RENUNCIARÁ A SU DERECHO DE PRESENTAR CUALQUIER RECLAMO BASADO EN DICHSO EVENTOS O HECHOS. SEGÚN SE ESTIPULA EN LA SECCIÓN 2(i), DEBE NOTIFICARNOS DE CUALQUIER DISPUTA DE FACTURACIÓN DENTRO DE LOS 120 DÍAS DESPUÉS DE RECIBIR LOS CARGOS QUE DISPUTA, DE LO CONTRARIO, RENUNCIARÁ A SU DERECHO DE PRESENTAR CUALQUIER RECLAMO BASADO EN DICHSO EVENTOS O HECHOS. SI, LUEGO DE ENVIAR ESTA NOTIFICACIÓN, LA DISPUTA NO SE RESUELVE A SU ENTERA SATISFACCIÓN, PODRÁ INICIAR ACCIÓN DE CONFORMIDAD CON ESTE CONTRATO POR EL TÉRMINO DE UN (1) AÑO, CONTADO A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SE RECIBIERON LOS CARGOS EN DISPUTA.
- c. Equipo del cliente.** USTED ENTIENDE QUE USTED O NOSOTROS O NUESTROS AFILIADOS, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES PODRÍAMOS TENER NECESIDAD DE ABRIR, ACTUALIZAR, ACCEDER O USAR EL EQUIPO DEL CLIENTE EN CONEXIÓN CON LA INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN O REPARACIÓN DE EL/ LOS SERVICIO(S). EL HECHO DE ABRIR, ACCEDER O USAR EL EQUIPO DEL CLIENTE EN CONEXIÓN CON EL/ LOS SERVICIO(S) PODRÍA ANULAR LAS GARANTÍAS PROVISTAS POR LOS FABRICANTES U OTRAS PARTES RELACIONADAS CON EL HARDWARE O SOFTWARE DEL EQUIPO DEL CLIENTE. NI NOSOTROS NI NINGUNO DE NUESTROS AFILIADOS,

EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA COMO CONSECUENCIA DE LA ANULACIÓN DE CUALQUIERA DE DICHAS GARANTÍAS. NI NOSOTROS NI NINGUNO DE NUESTROS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER DAÑO, PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN DEL EQUIPO DEL CLIENTE EXCEPTO QUE OCURRA POR EXTREMA NEGLIGENCIA O MALA CONDUCTA INTENCIONAL. EN EL CASO DE EXTREMA NEGLIGENCIA O MALA CONDUCTA INTENCIONAL POR PARTE NUESTRA, NUESTROS PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES, NOSOTROS PAGAREMOS, A NUESTRO EXCLUSIVO CRITERIO, LA REPARACIÓN O EL REEMPLAZO DEL EQUIPO DAÑADO DEL CLIENTE HASTA UN MÁXIMO DE \$500. ESTE SERÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO RELACIONADO CON DICHA ACTIVIDAD.

**d. Otros Servicios o Equipos.** AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODA DEMANDA CONTRA NOSOTROS POR INTERFERENCIAS, TRASTORNOS O INCOMPATIBILIDAD ENTRE EL EQUIPO DE XFINITY O EL/LOS SERVICIO(S) Y CUALQUIER OTRO SERVICIO, SISTEMAS O EQUIPO. EN EL CASO DE TALES INTERFERENCIAS, TRASTORNOS O INCOMPATIBILIDAD, SU ÚNICO RECURSO SERÁ TERMINAR EL/LOS SERVICIO(S) DE ACUERDO CON LA SECCIÓN 9.

**e. Software.** No declaramos ni garantizamos que cualquier software o aplicación instalado en el Equipo del Cliente, descargado al Equipo del Cliente, o disponible a través de Internet no contenga virus u otras funciones perjudiciales. Usted tiene la sola responsabilidad de tomar los recaudos necesarios para proteger cualquier Equipo del Cliente de daños a su software, archivos y datos como consecuencia de dicho virus o función perjudicial. Nosotros podremos, sin obligación, terminar todos los Servicios o una parte de ellos ante la presencia de un virus u otra función o software perjudicial en su Equipo del Cliente. Si decidimos, a nuestro exclusivo criterio, instalar o ejecutar un software de control de virus en su Equipo del Cliente, no declaramos ni garantizamos que dicho software detectará o corregirá alguno o todos los virus. Usted reconoce que podría incurrir en cargos adicionales por una llamada de servicio relacionada con un virus u otra función perjudicial detectada en el Equipo del Cliente. NI NOSOTROS, NI NUESTROS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DE CUALQUIER HARDWARE, SOFTWARE, ARCHIVOS O DATOS COMO CONSECUENCIA DE UN VIRUS, DE CUALQUIER OTRA FUNCIÓN PERJUDICIAL O DE CUALQUIER INTENTO POR ELIMINARLOS. Además, como parte del proceso de instalación del software y otros componentes de el/los Servicio(s), podrían modificarse archivos de sistema del Equipo del Cliente. No declaramos, garantizamos ni estipulamos que esas modificaciones no habrán de trastornar el funcionamiento normal de cualquier Equipo del Cliente incluyendo la pérdida de archivos. No declaramos, garantizamos ni estipulamos que la instalación del software o aplicaciones especiales, o el acceso al portal de nuestra Web no ocasionará la pérdida de archivos o trastorne el funcionamiento normal de cualquier Equipo del Cliente. DEBIDO A ESTAS Y OTRAS RAZONES, USTED RECONOCE Y ENTIENDE LA IMPORTANCIA DE HACER COPIAS DE SEGURIDAD DE TODOS SUS ARCHIVOS EN OTROS MECANISMOS DE ALMACENAMIENTO, Y ENTIENDE Y ACEPTA EL RIESGO QUE CORRE SI DECIDE NO HACERLAS. NI NOSOTROS NI NUESTROS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DE CUALQUIER SOFTWARE, ARCHIVOS O DATOS.

**f. Trastornos del Servicio.** El/los Servicio(s) no son infalibles y no están diseñados ni tienen la intención de ser usados en situaciones que requieran un desempeño infalible o en el que un error o interrupción en el/los Servicio(s) podrían resultar en daños graves a negocios, personas, propiedades o el medio ambiente ("Actividades de Alto Riesgo"). Estas Actividades de Alto Riesgo pueden incluir, sin limitación, negocios vitales o comunicaciones personales, o actividades en las que se requieren datos o informaciones absolutamente exactos. Usted expresamente asume los riesgos de cualquier daño resultante de las Actividades de Alto Riesgo. Nosotros no seremos responsables por ningún inconveniente, pérdida, responsabilidad o daño como consecuencia de una interrupción de el/los Servicio(s), directa o indirectamente ocasionada por, o próximamente resultante de una circunstancia que esté más allá de nuestro control inmediato, incluyendo, sin limitación, causas atribuibles a usted o a su propiedad; incapacidad de obtener acceso a la Residencia, falla de alguna señal en el transmisor, falla de un satélite de comunicaciones, pérdida de uso de postes u otras instalaciones de los servicios públicos, disputas laborales, disturbios o insurrecciones, guerras, explosiones, daños maliciosos, incendios, inundaciones, relámpagos, sismos, condiciones climáticas u otros hechos fuerza mayor, falla o reducción de la energía eléctrica, o alguna orden judicial, ley, orden o acción del gobierno que limite o prohíba la operación o entrega de el/los Servicio(s). En todos los otros casos de interrupción de el/los Servicio(s), usted tendrá derecho, de solicitarlo dentro de los 120 días siguientes a dicha interrupción, a un crédito proporcional por cualquier interrupción de el/los Servicio(s) que exceda veinticuatro horas consecutivas después de habérsenos notificado, u otro período de tiempo que haya sido estipulado específicamente por ley. Salvo según dispuesto específicamente por ley, dicho crédito no excederá los cargos fijos mensuales por el mes de dichas interrupciones de Servicio y excluirá todos los cargos no recurrentes, los cargos únicos, cargos medidos o por llamada, tarifas y recargos obligatorios, impuestos y otras tarifas gubernamentales y cuasigubernamentales. **EXCEPTO Y SALVO QUE LO PROHIBA ESPECÍFICAMENTE LA LEY, DICHO CRÉDITO SERÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO PARA UNA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO(S).**

Cualquier crédito adicional que proveamos, si lo hubiera, se proveerá a nuestro exclusivo criterio y en ningún caso constituirá una línea de conducta por parte nuestra ni se interpretará como tal.

- **Para los residentes de Connecticut.** En caso de que haya una interrupción en el servicio de TV por más de veinticuatro (24) horas consecutivas, de la que hayamos sido notificados, se extenderá un crédito a sus cargos mensuales de servicio de TV por la extensión de tiempo que fue interrumpido el servicio de TV.
- **Para los residentes de Maine.** En el caso que se interrumpan sus servicios de TV por más de seis (6) horas consecutivas en un período de treinta (30) días, usted puede solicitar un crédito o reembolso proporcional llamando al 1-800-XFINITY.
- **Para los residentes de Nueva York.** En caso de que haya una interrupción del servicio de TV por un mínimo de cuatro (4) horas entre las 6:00 p.m. y 12:00 a.m., excepto por casos de avisos de emergencia, se extenderá un crédito a sus cargos mensuales de servicio de TV equivalente a un día. Si se interrumpe el servicio de TV por menos de cuatro (4) horas o fuera del horario de 6:00 p.m. a 12:00 a.m., llame al 1-800-XFINITY para solicitar un crédito.
- **Para los residentes de Vermont.** En caso de que haya una interrupción en el servicio de TV por más de veinticuatro (24) horas consecutivas, de la que hayamos recibido notificación, extenderemos un crédito a sus cargos mensuales de servicio por el período total de la interrupción en una suma proporcional a su cargo mensual regular de servicio. Si no se dio conocimiento de la interrupción, deberá llamar al 1-800-XFINITY para solicitar un crédito.
- **Para residentes del condado de Montgomery, Maryland.**
  - **Para TV.** En el caso de una interrupción del servicio de TV (pérdida de imagen o sonido de uno o más canales), repararemos la interrupción lo más pronto posible. Esta obligación quedará satisfecha si le ofrecemos la próxima cita de reparación disponible dentro de un período de 24 horas después de la interrupción, o si usted lo solicita, en un momento posterior mutuamente conveniente para responder al llamado de reparación. Si la interrupción del servicio de TV no se arregla en el momento de la cita programada, usted recibirá un crédito del 10% de su factura mensual normal para el servicio de TV por cada período de 24 horas, o segmento del mismo, que continúe la interrupción del servicio más allá de la cita programada para la reparación.
  - **Para Internet.** En el caso de una interrupción en el servicio de Internet, repararemos la interrupción lo más pronto posible. Esta obligación quedará satisfecha si ofrecemos la próxima cita de reparación disponible dentro de un período de 24 horas después de la interrupción del servicio, o si usted lo solicita, en un momento posterior mutuamente conveniente para responder al llamado de reparación, y exitosamente reparamos la interrupción del servicio durante la cita convenida. Si la interrupción del servicio de Internet no se repara en el momento de la cita programada, usted recibirá un crédito proporcional por cada período de 24 horas, o segmento del mismo, que continúe la interrupción del servicio más allá de la cita programada para la reparación.
- **Para los residentes del condado de Prince Georges, Maryland.** En el caso de una interrupción del servicio de TV (pérdida de imagen o sonido de uno o más canales) que dure entre dos (2) y seis (6) horas, tendrá derecho, si así lo solicita, a un crédito proporcional por dicha interrupción del servicio. En el caso de una interrupción del servicio de TV que dure entre seis (6) y veinticuatro (24) horas, tendrá derecho a un crédito proporcional igual a un día de sus cargos mensuales del servicio de TV.
- **Para los residentes de Nueva Jersey.** Extenderemos un crédito por interrupción del servicio de TV según lo dispuesto en N.J.A.C. 14:18-3.5.

**g. Terceros.** Sin perjuicio de lo dispuesto en este Contrato, usted reconoce y entiende que podríamos usar terceros para suministrar componentes de el/los Servicio(s), incluyendo, sin limitación, sus servicios, equipos, infraestructura o contenido. No quedaremos obligados por ninguna promesa, declaración o garantía hecha por un agente o empleado nuestro o de uno de nuestros terceros proveedores o suministradores en relación con la instalación, mantenimiento o suministro de el/ los Servicio(s), si esa promesa, declaración o garantía no es coherente con los términos de este Contrato. No somos responsables por ningún servicio, equipo, infraestructura ni contenido que no sea suministrado por nosotros, ni por el rendimiento (o la falta de rendimiento) de los servicios, equipos, infraestructura o contenido de terceros, aun cuando sean componentes de el/los Servicio(s), y no tendremos ninguna responsabilidad con respecto a dichos servicios, equipos, infraestructura y contenido. Usted tendría que dirigir sus preguntas o inquietudes acerca de dichos servicios, equipo, infraestructura y contenido a los proveedores de los mismos. Nosotros no endosamos ni garantizamos ningún producto, servicio o contenido de terceros que sea distribuido o publicitado a través de el/los Servicio(s).

**h. Daños y perjuicios.** EXCEPTO SEGÚN ESPECÍFICAMENTE ESTIPULADO EN ESTE CONTRATO, NI NOSOTROS NI NUESTROS AFILIADOS, PROVEEDORES, EMPLEADOS, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES O SOCIOS COMERCIALES TENDREMOS, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA NI BAJO NINGUNA TEORÍA LEGAL (INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, AGRAVIO O CONTRATO), NINGUNA RESPONSABILIDAD FRENTE A USTED O CUALQUIER OTRA PERSONA O ENTIDAD POR LAS SIGUIENTES PÉRDIDAS, DAÑOS Y PERJUICIOS O GASTOS

(1) TODA PÉRDIDA O DAÑOS Y PERJUICIOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INCIDENTALS, ESPECIALES, TRIPLES, PUNITIVOS, EJEMPLARES O CONSECUENTES (INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, PÉRDIDA DE UTILIDADES, PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES COMERCIALES, LESIONES PERSONALES O MUERTE) QUE SEAN EL RESULTADO DIRECTO O INDIRECTO DE, O RESULTEN EN CONEXIÓN CON (a) SU

DEPENDENCIA DEL EQUIPO DE XFINITY, DEL EQUIPO DEL CLIENTE O DE EL/LOS SERVICIO(S) O DEL USO DE LOS MISMOS; O (b) LA INSTALACIÓN, AUTOINSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, FALLA O REMOCIÓN DEL EQUIPO DE XFINITY, EL EQUIPO DEL CLIENTE O EL/LOS SERVICIO(S) (INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER ERROR, OMISIÓN, INTERRUPCIÓN, ROTURA DEL HARDWARE O SOFTWARE, FALLAS O MAL FUNCIONAMIENTO, BORRADO O CORRUPCIÓN DE ARCHIVOS, INTERRUPCIÓN DEL FUNCIONAMIENTO, ERROR, DEFECTO, DEMORA EN EL FUNCIONAMIENTO, DEMORAS EN LA TRANSMISIÓN O FALTA DE DESEMPEÑO DE EL/LOS SERVICIO(S), DEL EQUIPO DE XFINITY O DEL EQUIPO DEL CLIENTE, O CUALQUIER OTRO ERROR, OMISIÓN, PÉRDIDA DE DETALLES DE LAS LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS, MENSAJES DE VOZ U OTRA INFORMACIÓN O DATOS); O

(2) CUALESQUIERA PÉRDIDAS, RECLAMOS, DAÑOS Y PERJUICIOS, GASTOS, RESPONSABILIDADES, HONORARIOS LEGALES U OTROS GASTOS QUE SEAN EL RESULTADO DIRECTO O INDIRECTO DE, O RESULTEN EN CONEXIÓN CON CUALQUIER ALEGATO, DEMANDA, PLEITO U OTRO PROCESO BASADO EN LA AFIRMACIÓN DE QUE EL USO DEL EQUIPO DE XFINITY, EL EQUIPO DEL CLIENTE O EL/LOS SERVICIO(S) 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. Recursos exclusivos del cliente.** Sus únicos y exclusivos recursos según este Contrato son los expuestos expresamente en el mismo. Ciertas limitaciones mencionadas anteriormente no corresponderán si su estado no permite la exclusión o limitación de garantías implícitas, o no permite la limitación o exclusión de daños y perjuicios incidentales o consecuentes. En esos estados, nuestra responsabilidad y la de nuestros empleados, afiliados, proveedores, agentes, contratistas, distribuidores, concedentes y socios comerciales se limita al alcance máximo permitido por ley.

**j. Continuidad de las limitaciones.** Todas las declaraciones, garantías, indemnizaciones y limitaciones de responsabilidad contenidas en este Contrato continuarán luego de la finalización del mismo; cualquier otra obligación de las partes por el presente documento también continuará si está relacionada con el período previo a su finalización o si, según sus términos, se espera que continúe luego de dicha finalización.

## 12. INDEMNIZACIÓN Y RESPONSABILIDAD

USTED ESTÁ DE ACUERDO EN QUE SERÁ RESPONSABLE POR LO SIGUIENTE Y QUE NOS DEFENDERÁ, INDEMNIZARÁ Y AMPARARÁ A NOSOTROS Y A NUESTROS EMPLEADOS, AFILIADOS, PROVEEDORES, AGENTES, CONTRATISTAS, DISTRIBUIDORES, CONCEDENTES Y SOCIOS COMERCIALES, Y QUE NOS REEMBOLSARÁ CUALQUIER DAÑO, PÉRDIDA O GASTO (INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, HONORARIOS RAZONABLES Y GASTOS DE ABOGADOS) EN QUE HAYAMOS INCURRIDO EN CONEXIÓN CON CUALQUIER DEMANDA, PLEITO, SENTENCIA Y DERECHO DE INICIAR ACCIÓN LEGAL QUE SURJAN A RAÍZ DE: (a) SU USO DE EL/LOS SERVICIO(S), EL EQUIPO DE XFINITY O EL EQUIPO DEL CLIENTE; (b) UNA VIOLACIÓN O INFRACCIÓN DE LOS DERECHOS CONTRACTUALES, PRIVACIDAD, CONFIDENCIALIDAD, DERECHOS DE AUTOR, PATENTES, MARCAS REGISTRADAS, SECRETOS COMERCIALES U OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE PATENTE DEBIDA A SU USO DE EL/LOS SERVICIO(S) O DE CUALQUIER EQUIPO O SISTEMA NO AUTORIZADO; (c) TODO RECLAMO O DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SURJAN A RAÍZ DE LA FALTA DE 911/E911 O MARCADO ASOCIADO CON UN SISTEMA DE SEGURIDAD DEL HOGAR, ARRESTO DOMICILIARIO O CONTROL MÉDICO; Y (d) SU VIOLACIÓN DE CUALQUIER DISPOSICIÓN DE ESTE CONTRATO O LAS AUP.

## 13. ARBITRAJE OBLIGATORIO

**a. Propósito.** Cualquier Disputa entre usted y nosotros debe resolverse mediante arbitraje individual. En un proceso de arbitraje no existe juez ni jurado, y la exhibición de pruebas y la revisión por apelación son más limitadas que en un tribunal.

**b. Definiciones.** Esta Disposición de Arbitraje debe ser interpretada en términos amplios. "Disputa" se refiere a cualquier reclamo o controversia relacionado con nosotros o nuestra relación, incluidos, entre otros, cualesquiera de los siguientes o todos ellos: (1) reclamos de compensación y teorías sobre responsabilidad, ya sea que se basen en contrato, culpa, fraude, negligencia, ley, reglamentación, ordenanza o cualquier otra base; (2) reclamos que hayan surgido antes de este o cualquier otro Contrato anterior; (3) reclamos que surjan después de la caducidad o finalización de este Contrato; y (4) reclamos que son objeto de supuestos litigios de demanda colectiva. Según se utiliza en esta Disposición de Arbitraje, "nosotros" se refiere a Comcast y a cualquiera de sus predecesores, sucesores, cesionarios, empresas matrices, subsidiarias y afiliadas, y a cada uno de sus respectivos directivos, directores, empleados y agentes; y "usted" se refiere a usted, y a todos los usuarios y beneficiarios del/de los Servicio(s) de Xfinity o los Equipos.

**c. Exclusiones.** SIN PERJUICIO DE LO MENCIONADO ANTERIORMENTE, LAS SIGUIENTES DISPUTAS NO ESTARÁN SUJETAS A ARBITRAJE: (i) CUALQUIER DISPUTA RELACIONADA CON EL ALCANCE, LA VALIDEZ O LA EXIGIBILIDAD DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE; (ii) CUALQUIER DISPUTA QUE SURJA ENTRE NOSOTROS Y CUALQUIER AUTORIDAD U ORGANISMO REGULADOR LOCAL O ESTATAL AUTORIZADO POR LEY LOCAL, ESTATAL O FEDERAL PARA OTORGAR FRANQUICIAS DE CONFORMIDAD CON 47 U.S.C § 522(9); Y (iii) CUALQUIER DISPUTA QUE, SEGÚN LOS TÉRMINOS DE LA FRANQUICIA, SOLO PUEDA PRESENTARSE ANTE LA DIRECCIÓN LOCAL DE FRANQUICIAS.

**d. Derecho a no participar.** SI NO DESEA QUE NUESTRAS DISPUTAS SEAN SOMETIDAS A ARBITRAJE PUEDE DECLINAR QUE SE RESUELVAN POR ESTE MEDIO MEDIANTE NOTIFICACIÓN POR ESCRITO DENTRO DE LOS

30 DÍAS DE LA PRIMERA ACTIVACIÓN DE SU SERVICIO XFINITY. PARA ELLO, VISITE [WWW.XFINITY.COM/ARBITRATIONOPTOUT](http://WWW.XFINITY.COM/ARBITRATIONOPTOUT), O ENVÍE SU NOTIFICACIÓN POR CORREO A COMCAST, 1701 JOHN F. KENNEDY BLVD., PHILADELPHIA, PA 19103-2838, ATTN: LEGAL DEPARTMENT/ARBITRATION. SU NOTIFICACIÓN POR ESCRITO DEBE INCLUIR SU NOMBRE, DIRECCIÓN Y EL NÚMERO DE CUENTA CON NOSOTROS, ASÍ COMO UNA DECLARACIÓN QUE INDIQUE CLARAMENTE SU INTENCIÓN DE NO RESOLVER LAS DISPUTAS CON NOSOTROS MEDIANTE EL PROCESO DE ARBITRAJE. SU DECISIÓN DE NO PARTICIPAR EN ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE NO TENDRÁ NINGÚN EFECTO ADVERSO EN SU RELACIÓN CON NOSOTROS O EN EL/LOS SERVICIO(S) QUE NOSOTROS LE PROPORCIONAMOS. SI YA HABÍA NOTIFICADO ANTERIORMENTE SU DECISIÓN DE NO PARTICIPAR DEL ARBITRAJE CON RESPECTO A LA CUENTA REGIDA POR ESTE CONTRATO, NO NECESITA HACERLO NUEVAMENTE. UNA DECISIÓN DE NO PARTICIPAR DEBE SER NOTIFICADA POR SEPARADO PARA CADA CUENTA POR LA CUAL RECIBA SERVICIOS. NO SE CONSIDERARÁN VÁLIDAS LAS NOTIFICACIONES DE NO PARTICIPAR PRESENTADAS DESPUÉS DEL PERÍODO MENCIONADO.

- e. Inicio del proceso de arbitraje/selección de un árbitro.** La parte que inicie un proceso de arbitraje puede iniciar el caso ante la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA") en el sitio web de esta entidad ([www.adr.org](http://www.adr.org)) o por teléfono al número de la línea gratuita (1-800-778-7879). Usted también puede enviarnos cualquier notificación deseada o necesaria por correo a la siguiente dirección: Comcast, 1701 JFK Boulevard, Philadelphia, PA 19103-2838 – ATTN: LEGAL DEPARTMENT.
- f. Derecho a presentar una demanda ante un tribunal de controversias de menor cuantía.** Sin perjuicio de cualquier cláusula en contrario de esta Disposición de Arbitraje, tanto usted como nosotros podremos elegir que la demanda se atienda ante un tribunal de controversias de menor cuantía en la zona donde usted recibió el/los Servicio(s) de parte nuestra, si el reclamo no se suma al reclamo de cualquier otra persona y si el monto en disputa se sitúa apropiadamente dentro de la jurisdicción del tribunal de controversias de menor cuantía.
- g. Procedimientos de arbitraje.** Esta Disposición de Arbitraje se registrará de conformidad con la Ley Federal de Arbitraje ("FAA"). Los arbitrajes serán gestionados por la AAA en virtud de sus Reglas de Arbitraje para el Consumidor (las "Reglas de la AAA"), según modificadas por la versión de esta Disposición de Arbitraje que esté en vigencia cuando usted nos notifica sobre su Disputa. Las Reglas de la AAA pueden obtenerse en el sitio web de esta entidad ([www.adr.org](http://www.adr.org)) o por teléfono, llamando al número de la línea gratuita (1-800-778-7879). En caso de existir algún conflicto entre esta Disposición de Arbitraje y el resto de este Contrato, prevalecerá esta Disposición de Arbitraje. En caso de existir algún conflicto entre esta Disposición de Arbitraje y las Reglas de la AAA, prevalecerá esta Disposición de Arbitraje. Si la AAA se niega a gestionar el proceso de conformidad con esta Disposición de Arbitraje según escrita, las partes elegirán de común acuerdo una organización de arbitraje sustituta. Si las partes no pueden llegar a un acuerdo, solicitarán mutuamente a un tribunal de jurisdicción apropiada que nombre una organización de arbitraje que esté dispuesta a gestionar el proceso de conformidad con esta Disposición de Arbitraje, según escrita, aplicando las Reglas de Arbitraje para el Consumidor de la AAA. Un solo árbitro resolverá la Disputa. A menos que usted y nosotros lo acordemos de otro modo, todas las audiencias de arbitraje se llevarán a cabo en un lugar conveniente para usted en la zona donde recibe el/los Servicio(s) de parte nuestra. Si ya no recibe Servicios de parte nuestra cuando nos notifica de su Disputa, entonces todas las audiencias de arbitraje se llevarán a cabo en un lugar conveniente para usted en el condado donde reside cuando nos notifique de su Disputa, siempre que brindemos Servicios en dicho condado, o bien en la zona donde usted recibía el/los Servicio(s) de parte nuestra al momento de producirse los eventos que dieron origen a su Disputa. El árbitro honrará los reclamos de privilegio reconocidos 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 un laudo razonado por escrito que explique sus conclusiones y veredictos esenciales. El fallo del árbitro puede ser presentado ante un tribunal que tenga jurisdicción sobre las partes solo si es necesario para los fines de hacer cumplir dicho fallo. El fallo de un árbitro que ha sido cumplido en su totalidad no será presentado ante ningún tribunal.
- h. Renuncia a demandas y compensaciones colectivas.** NO HABRÁ DERECHO NI AUTORIDAD PARA QUE NINGÚN RECLAMO SEA ARBITRADO O LITIGADO EN UNA DEMANDA COLECTIVA, SOBRE UNA BASE CONSOLIDADA O CONJUNTA, O SOBRE BASES QUE INVOLUCREN RECLAMOS PRESENTADOS EN UNA SUPUESTA CAPACIDAD REPRESENTATIVA EN NOMBRE DEL PÚBLICO EN GENERAL (COMO UN PROCURADOR GENERAL PRIVADO), OTROS SUSCRIPTORES U OTRAS PERSONAS. EL ÁRBITRO PODRÁ OTORGAR COMPENSACIÓN SOLO A FAVOR DE LA PARTE INDIVIDUAL QUE LA SOLICITÓ Y SOLO EN LA MEDIDA NECESARIA PARA PROPORCIONAR UNA COMPENSACIÓN JUSTIFICADA POR EL RECLAMO DE DICHA PARTE INDIVIDUAL. EL ÁRBITRO NO PODRÁ OTORGAR COMPENSACIÓN A FAVOR NI EN CONTRA DE NADIE QUE NO SEA PARTE. EL ÁRBITRO NO PODRÁ CONSOLIDAR LOS RECLAMOS DE MÁS DE UNA PERSONA Y NO PODRÁ PRESIDIR, DE NINGÚN OTRO MODO, SOBRE NINGUNA FORMA DE PROCEDIMIENTO COLECTIVO O REPRESENTATIVO. ESTA RENUNCIA A DEMANDAS Y COMPENSACIONES COLECTIVAS FORMA PARTE ESENCIAL DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE Y NO SE PUEDE SEPARAR DE LA MISMA. LAS PARTES RESTANTES DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE NO SON PARTES ESENCIALES DE ELLA Y UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN COMPETENTE LAS PUEDE SEPARAR DE LA MISMA.
- i. Costos y gastos del arbitraje.** Si su reclamo supera los \$75,000 en total, el pago de los costos y gastos de la AAA se registrará por las Reglas de la AAA. Si su reclamo es inferior a los \$75,000 en total, el pago de los costos y gastos de la AAA será responsabilidad nuestra. Sin embargo, si el árbitro determina que su Disputa fue infundada o fue presentada para un fin indebido (según lo estimen las normas estipuladas en las Reglas

Federales de Procedimiento Civil 11[b]), el pago de los costos y gastos de la AAA se registrará por las Reglas de la AAA y usted deberá reembolsarnos todos los costos y gastos que le corresponda pagar en virtud de las Reglas de la AAA. Usted puede contratar a un abogado para que lo represente en el proceso de arbitraje. Usted será responsable de pagar los honorarios de su abogado y cualquier costo adicional, y solo podrá recuperar estos gastos en el arbitraje en la medida en que podría recuperarlos en un tribunal si el fallo resultase a favor suyo. Sin perjuicio de cualquier cláusula en contrario de esta Disposición de Arbitraje, pagaremos todos los honorarios y costos que la ley nos exija que paguemos.

**j. Continuidad.** Esta Disposición de Arbitraje continuará vigente después de la finalización de su(s) Servicio(s) con nosotros.

**k. Para los residentes de Nueva York. Usted podrá optar por resolver una Disputa por el servicio de TV a través de la Comisión de Servicios Públicos de Nueva York de conformidad con NYCRR 16§890.709(a) y NYCRR 16§709(c).**

#### 14. GENERAL

**a. Totalidad del contrato.** Este Contrato y cualquier otro documento incorporado por referencia constituyen todo el acuerdo y convenio entre usted y nosotros con respecto al contenido de este Contrato y reemplazan cualesquiera y todos los contratos previos escritos o verbales. Si se considera que alguna porción de este Contrato no es exigible, la porción que no se pueda exigir será interpretada de acuerdo con las leyes pertinentes lo más ajustadamente posible para reflejar las intenciones originales de las partes, y el resto de las disposiciones permanecerán en pleno vigor y vigencia. No renunciamos a ninguna disposición ni derecho por el hecho de no insistir en el estricto cumplimiento de una disposición de este Contrato o de exigirlo. Ni la línea de conducta entre usted y nosotros ni las prácticas comerciales obrarán para modificar cualquier disposición de este Contrato.

**b. Renuncia al juicio por jurado. YA SEA EN UN TRIBUNAL O EN ARBITRAJE, TANTO USTED COMO NOSOTROS ACORDAMOS RENUNCIAR AL DERECHO DE JUICIO POR JURADO.**

**c. Declaraciones y garantías adicionales.** Además de las declaraciones que hizo y las garantías que dio en alguna otra parte de este Contrato, usted también declara y garantiza que:

**i. Edad:** Usted tiene al menos 18 años.

**ii. Información del cliente:** Usted declara y garantiza que nos ha proporcionado información correcta, completa y actual, incluidos, entre otros datos, su nombre legal, dirección, número(s) de teléfono, la cantidad de aparatos en los cuales o a través de los cuales se usará el/los Servicio(s) y los datos de pago (que incluyen, entre otros, la información provista cuando autorizó pagos recurrentes). USTED ACUERDA NOTIFICARNOS INMEDIATAMENTE EN CASO DE CAMBIOS EN LA INFORMACIÓN QUE NOS HA SUMINISTRADO, ESTO INCLUYE, ENTRE OTROS, CUALQUIER CAMBIO EN SU NÚMERO DE TELÉFONO FIJO O MÓVIL. LA FALTA DE NOTIFICACIÓN DE DICHS CAMBIOS CONSTITUYE UNA VIOLACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO. SI ADEUDA CUALQUIER MONTO PENDIENTE POR EL/LOS SERVICIO(S) O TIENE ALGÚN EQUIPO QUE NO HA DEVUELTO, ESTA OBLIGACIÓN CONTINUARÁ LUEGO DE LA FINALIZACIÓN DE ESTE CONTRATO Y HASTA QUE USTED PAGUE TODOS LOS MONTOS PENDIENTES EN SU TOTALIDAD Y DEVUELVA TODOS LOS EQUIPOS. USTED ACUERDA INDEMNIZARNOS, DEFENDERNOS Y AMPARARNOS DE CUALQUIER RECLAMO O RESPONSABILIDAD QUE SURJA DE NO NOTIFICARNOS DE CUALQUIER CAMBIO QUE SE PRODUZCA EN LA INFORMACIÓN QUE HA SUMINISTRADO, INCLUIDOS CUALQUIER RECLAMO O RESPONSABILIDAD DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TELEFÓNICOS (47 U.S.C., SECCIÓN 227) Y TODAS LAS REGLAMENTACIONES PROMULGADAS EN VIRTUD DE DICHA LEY, QUE SURJA DE NUESTRO INTENTO DE CONTACTARLO AL NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL PROVISTO POR USTED.

**d. Consentimiento a recibir comunicaciones de Comcast.** Usted acepta que Comcast o terceros que actúen en nombre de Comcast pueden llamarlo o enviarle mensajes de texto a cualquier número de teléfono que usted le haya proporcionado a Comcast o que Comcast le haya proporcionado y que podrán hacerlo para cualquier fin relacionado con su cuenta o los Servicios a los que se suscribió. Usted consiente expresamente a recibir tales llamadas o mensajes de texto y reconoce que no son indeseados. Usted entiende y reconoce que estas llamadas o mensajes podrían incluir el uso de un sistema de discado automático y de mensajes artificiales o pregrabados. Si no quiere recibir dichas comunicaciones, podrá visitar el Centro de Preferencias (*Preference Center*) en [www.xfinity.com/donotcontact](http://www.xfinity.com/donotcontact) para controlar sus preferencias de comunicación. Usted entiende y reconoce que esta es la única forma de excluirse de dichas comunicaciones. Usted no podrá excluirse de recibir ciertas comunicaciones pertinentes a su cuenta, incluidas, sin limitación, las comunicaciones relativas a emergencias, fraude u otras infracciones de la ley, asuntos de seguridad y daños causados a la red. La frecuencia de los mensajes dependerá del nivel de su actividad respecto de nuestros Servicios. Podrían corresponder las tarifas de datos o mensajes.

**e. Protección de nuestra información y marcas.** Toda la información, los documentos y los materiales de nuestros sitios web relativos a el/los Servicio(s) están protegidos por las leyes referentes a marcas registradas, derechos de autor u otras leyes sobre propiedad intelectual, y por las disposiciones de los tratados internacionales. Todos los sitios web, nombres de empresa, marcas de servicio, marcas registradas, nombres comerciales, logotipos y nombres de dominio (colectivamente, las "marcas") nuestros y de nuestros afiliados son y continuarán siendo nuestra propiedad exclusiva. No existe nada en este Contrato que le conceda el derecho o la licencia de usar ninguna de las marcas.

- f. Leyes de exportación.** Usted acuerda expresamente acatar todas las leyes de exportación y reexportación pertinentes, incluyendo, sin limitación, la Ley de Administración de Exportaciones, la Ley de Control de Exportaciones de Armas, y sus reglamentos de implementación. Además, usted acuerda expresamente no usar el/los Servicio(s) de ninguna manera que viole cualquier disposición de dichas leyes y sus reglamentos.
- g. Retención de derechos.** Nada de lo contenido en este Contrato se ha de interpretar como limitando nuestros derechos y recursos disponibles por ley o equidad. Una vez finalizado este Contrato por la razón que fuera, nosotros y nuestros proveedores nos reservamos el derecho a borrar todos sus datos, archivos, mensajes electrónicos u otra información del Cliente que esté almacenada en los servidores o sistemas nuestros o de nuestros proveedores. Además, usted puede perder el nombre de usuario de su cuenta y todas las direcciones de correo electrónico, de IP y del espacio Web, así como los mensajes de voz. En el caso en que cancele el servicio de Voice sin trasladar su servicio y número de teléfono a otro proveedor de servicios, usted perderá su número de teléfono. Nosotros no tendremos responsabilidad alguna como consecuencia de la pérdida de dichos datos, nombres, direcciones o números.
- h. Monitoreo y grabación.** Usted acepta que Comcast y sus agentes podrían monitorear y grabar cualquier llamada telefónica u otras comunicaciones de voz, datos o imagen que se transmitan entre: (1) Comcast y sus agentes y (2) usted, sus agentes, cualquier usuario de su(s) Servicio(s) o el Equipo, o cualquier usuario de un número telefónico asociado a su cuenta.

## 15. MÉTODO DE NOTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS A ESTE CONTRATO

Podemos entregar cualquier notificación relativa a nuestra relación con usted, incluida cualquier notificación de cambios en el presente Contrato, de una o más de las siguientes maneras, según lo determinemos a nuestro criterio: (1) publicándola en [www.xfinity.com](http://www.xfinity.com) u otro sitio web sobre el cual haya sido notificado; (2) por correo o de mano en su Residencia; (3) por correo electrónico a la dirección que figure en nuestros archivos de su cuenta; o (4) incluyéndola en su factura de Servicios, o acompañando a dicha factura. Usted está de acuerdo en que cualquiera de los métodos mencionados constituye una notificación efectiva y suficiente en virtud del presente Contrato. Dado que podríamos ocasionalmente notificarle información importante acerca del/de los Servicio(s) y este Contrato mediante los métodos mencionados, usted está de acuerdo que es su responsabilidad revisar regularmente su correo postal, su correo electrónico y todas las publicaciones en [www.xfinity.com](http://www.xfinity.com) o cualquier otro sitio web sobre el cual haya sido notificado. Si encuentra que algún cambio de este Contrato es inaceptable, tiene el derecho de cancelar el/los Servicio(s). Sin embargo, si continúa recibiendo el/los Servicio(s) durante más de 30 días después de la notificación del cambio por parte nuestra, esto constituirá su aceptación de dicho cambio.

## 16. INFORMACIÓN IMPORTANTE

Si no logra que se resuelva un problema a su entera satisfacción en nuestra oficina local, puede escribir a las Oficinas Centrales de Comcast, ubicadas en 1701 John F. Kennedy Blvd., Philadelphia, PA 19103-2838, para expresar sus inquietudes y quejas.

- **Residentes de Massachusetts:** Además, si no está satisfecho con la manera en que hemos manejado su queja sobre el servicio de TV, usted puede contactar la dirección de franquicias de su zona: La División de Consumidores del Departamento de Telecomunicaciones y Cable (Consumer Division of the Department of Telecommunications and Cable, DTC) llamando de manera gratuita al 1-800-392-6066 o puede escribirles a 1000 Washington Street, Suite 820, Boston, MA 02118.
- **Residentes de Connecticut:** Si experimenta un problema con su(s) Servicio(s), póngase en contacto con nosotros primero y denos la oportunidad de resolver su problema. Si un asunto relativo al servicio de TV no se resuelve a su entera satisfacción, llame al Departamento de Control de los Servicios Públicos de Connecticut (Connecticut Department of Utility Control) al 1-800-382-4586 (gratis dentro de Connecticut) o al 1-860-827-2622 (fuera de Connecticut) o al TDD 1-860-827-2837.
- **Residentes de Nueva York:** Si experimenta un problema con su(s) Servicio(s), póngase en contacto con nosotros primero y denos la oportunidad de resolver su problema. Si no se resuelven sus inquietudes con el servicio de TV, póngase en contacto con el gobierno local o llame a la **Comisión de Servicios Públicos del Estado de Nueva York (New York State Public Service Commission, PSC) al 1-800-342-3377** o escriba a: **Customer Service Representative, New York State Public Service Commission, Office of Customer Services**, Three Empire State Plaza, Albany, New York 12223-1350.
- **Residentes de Nueva Hampshire y Maine:** El Despacho Antimonopolio y de Protección al Consumidor de la Oficina del Procurador General tiene la autoridad de hacer cumplir las Leyes de Protección al Consumidor y provee ayuda en la mediación de reclamos de los clientes. Los clientes deben presentar por escrito sus quejas acerca de supuestas distorsiones y prácticas desleales o engañosas de la compañía de cable a: Maine – Office of the Attorney General, Department of Consumer Fraud and Antitrust, State House Station #6, Augusta, ME 04333  
Nueva Hampshire – Office of the Attorney General, Department of Consumer Fraud and Antitrust, 25 Capital Street, Concord, NH 03301
- **Residentes de Vermont:** La línea directa (1-800-622-4496) del Departamento de Servicios Públicos de Vermont puede brindar ayuda para resolver las quejas de los clientes sobre el servicio de TV.

# **APÉNDICE SOBRE SERVICIOS DE AUTOPROTECCIÓN PARA EL CONTRATO DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE COMCAST**

Este Apéndice sobre los Servicios de Autoprotección (“Apéndice”) contiene disposiciones adicionales importantes que limitan sus derechos respecto de los servicios y equipos de autoprotección de Xfinity que le proveemos y el uso que haga de ellos. En consideración de su acuerdo de pagar todos los cargos asociados, Comcast le proporcionará ciertos servicios domésticos, entre ellos, la grabación permanente y automonitoreada de video y el almacenamiento correspondiente del contenido (los “Servicios de Autoprotección”). **JUNTO CON LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DE SERVICIOS RESIDENCIALES DE COMCAST (EL “CONTRATO”) (QUE SE INCORPORAN AL PRESENTE DOCUMENTO POR REFERENCIA, INCLUSO UN ACUERDO DE ARBITRAJE OBLIGATORIO), ESTE APÉNDICE CONSTITUYE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y COMCAST QUE RIJE SU USO DE LOS SERVICIOS DE AUTOPROTECCIÓN.** Todos los términos que no se definan de otra forma en este documento deberán entenderse conforme al significado asignado en el Contrato. En caso de conflicto directo entre los términos de este Apéndice y el Contrato o cualquier otro acuerdo entre usted y Comcast, prevalecerán los términos de este Apéndice, pero solo en lo que concierne a los Servicios de Autoprotección.

## **1. Los Servicios de Autoprotección no constituyen un servicio de monitoreo profesional**

Comcast no monitorea el video ni las notificaciones generadas por los Servicios de Autoprotección. El Servicio de Autoprotección no es un servicio de seguridad para el hogar, sino un servicio complementario para los demás servicios que Comcast le presta en virtud del Contrato.

## **2. Usted es responsable del contenido de sus videos**

Usted es el único responsable del contenido de todo el video capturado por las cámaras que le proporcionamos (consideradas Equipo del Cliente, según el Contrato) y de las consecuencias si dicho contenido se difundiese o publicase en línea, o se distribuyese de otra manera. Será responsabilidad exclusiva de usted cumplir con las leyes que rigen la instalación de sus cámaras y su uso de los Servicios de Autoprotección. Usted ratifica que ha solicitado dichas cámaras de video exclusivamente para fines residenciales y legítimos suyos. Comcast no instalará cámaras en lugares donde las personas puedan tener una mayor expectativa de privacidad (por ejemplo, en dormitorios, baños o en dirección exclusiva a una propiedad lindante). Con sujeción a la legislación que corresponda, Comcast podrá revelar a terceros y sin darle previo aviso, el contenido de video generado por los Servicios de Autoprotección, cuando esto se haga en conexión con una investigación o procedimiento policial, una disputa de la que Comcast sea parte o en respuesta a una orden o citación judicial.

## **3. Limitación de responsabilidad: limitación de su derecho de resarcimiento**

**USTED RECONOCE QUE NI COMCAST NI SUS EMPRESAS AFILIADAS, NI NINGUNO DE SUS AGENTES, REPRESENTANTES, PROVEEDORES, PROVEEDORES DE SERVICIOS, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS SON ASEGURADORES CONTRA PÉRDIDAS O DAÑOS POTENCIALES O REALES QUE SUFRAN TERCEROS O BIENES. ESTO INCLUYE DAÑO FÍSICO QUE PUDIERA OCURRIR A CUALQUIER PERSONA EN PROPIEDADES SUYAS, YA SEA COMO RESULTADO DE ROBO, HURTO, INCENDIO, HUMO, ENVENENAMIENTO POR MONÓXIDO DE CARBONO, ENTRADA LEGAL O ILEGAL A LA PROPIEDAD, FORMAS DE COMPORTAMIENTO DE CUALQUIER PERSONA EN SU PROPIEDAD O DE OTRA MANERA. ES RESPONSABILIDAD SUYA OBTENER LA COBERTURA DE SEGURO QUE CREA NECESARIA PARA PROTEGER SU RESIDENCIA, NEGOCIO, PERTENENCIAS Y PERSONAS EN SU RESIDENCIA O LOCAL, INCLUSO COBERTURA POR LESIONES PERSONALES Y DAÑOS A LA PROPIEDAD. ADEMÁS, USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE ES EXTREMADAMENTE DIFÍCIL PREDECIR O CALCULAR LOS DAÑOS REALES, SI HUBIERA, QUE PUDIESEN RESULTAR DE LA FALTA POR PARTE DE COMCAST DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE AUTOPROTECCIÓN, SEGÚN SE DEFINEN EN ESTE DOCUMENTO. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE LOS PAGOS QUE EFECTÚA POR LOS SERVICIOS DE AUTOPROTECCIÓN NO ESTÁN RELACIONADOS CON EL VALOR DEL INMUEBLE, DE SUS PERTENENCIAS NI DE LAS PERSONAS QUE OCUPEN LA PROPIEDAD O ESTÉN PRESENTES EN ELLA EN CUALQUIER MOMENTO, SINO QUE SE CALCULAN EN FUNCIÓN DEL COSTO DE LOS SERVICIOS DE AUTOPROTECCIÓN Y ESPECÍFICAMENTE CONSIDERAN LAS PROTECCIONES LEGALES OTORGADAS A COMCAST EN ESTE CONTRATO. POR LO TANTO, USTED ACUERDA QUE COMCAST NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO QUE OCURRIESE EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE AUTOPROTECCIÓN O RESULTARE DE ELLOS, INCLUSO EVENTOS QUE OCURRAN ANTES, DURANTE O DESPUÉS DE SU USO DE DICHS SERVICIOS. ESTO ABARCA RESPONSABILIDADES BASADAS EN CONTRATO, AGRAVIO, NEGLIGENCIA DE CUALQUIER GRADO, GARANTÍAS (INCLUIDAS LA COMERCIALIZABILIDAD Y LA APTITUD PARA UN FIN DETERMINADO) Y TODAS LAS DEMÁS TEORÍAS SOBRE RESPONSABILIDAD.**

**SI SE CONSTATARA QUE, A PESAR DE ESTE APÉNDICE O DEL CONTRATO, COMCAST ES RESPONSABLE DE ALGUNA PÉRDIDA O DAÑO DEBIDO A PRESUNTA NEGLIGENCIA O INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE AUTOPROTECCIÓN, SEGÚN ESTE APÉNDICE, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA (INCLUSO RESPONSABILIDAD SOLIDARIA) SERÁ DE \$250.00. ESTE MONTO CORRESPONDE A DAÑOS ACORDADOS, NO CONSTITUYE UNA PENALIDAD Y SERÁ SU ÚNICO RESARCIMIENTO.**

**ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD ABARCA ESPECÍFICAMENTE LO SIGUIENTE: PÉRDIDA DE GANANCIAS, PÉRDIDA O DAÑO A LA PROPIEDAD, PÉRDIDA DEL USO DEL INMUEBLE O DE LA PROPIEDAD, MULTAS Y CARGOS GUBERNAMENTALES Y RECLAMOS DE TERCEROS. LOS SIGUIENTES**

**TIPOS DE DAÑOS: DIRECTOS, INDIRECTOS, ESPECIALES, INCIDENTALS, CONSECUENTES Y PUNITIVOS TAMBIÉN ESTÁN AMPARADOS POR ESTA LIMITACIÓN.**

**4. Indemnización a terceros y renuncia a subrogación**

Los Servicios de Autoprotección proporcionados de conformidad con el contrato y este Anexo son exclusivamente para su beneficio. Por lo tanto, usted conviene proteger, indemnizar, amparar, defender (si Comcast lo solicitara) y exonerar a Comcast de cualquier responsabilidad y reembolsar a Comcast por cualquier daño, pérdida o gasto (incluidos los honorarios de abogados y costos razonables) en que Comcast haya incurrido debido a un reclamo, pleito, sentencia o acción judicial relacionado con los Servicios de Autoprotección o concerniente a ellos. Esta protección o indemnización abarca reclamos de terceros, incluidos, entre otros, su compañía de seguros, ya sea que el reclamo surja por contrato, garantía, negligencia o por cualquier otra teoría de responsabilidad. No obstante, su deber de proteger o indemnizar a Comcast no rige para reclamos basados en lesiones a terceros o daños a su propiedad que hayan ocurrido cuando uno o varios empleados de Comcast se encontraban en su inmueble y fueron causados única y directamente por ellos.

Su deber de proteger o de indemnizar a Comcast rige incluso en el caso de negligencia por parte de la Compañía. Si hubiera reclamo o pérdida por parte de un tercero y estos estuviesen cubiertos por su compañía de seguro,

usted acuerda no recurrir a Comcast para solicitar reembolso. **USTED RENUNCIA A CUALQUIER DERECHO QUE SU COMPAÑÍA DE SEGURO O TERCEROS EN SU NOMBRE PUDIERAN TENER EN CONTRA DE COMCAST, INCLUSO LOS DERECHOS DE SUBROGACIÓN.**