

Acuerdo de Suscripción al Internet de CenturyLink®

Este Acuerdo de Suscripción al Internet de CenturyLink®, junto con los materiales a los que se hace referencia en el mismo ("Acuerdo") es entre CenturyLink y el usuario final del Servicio o Servicios, Equipo y/o Software de CenturyLink descrito a continuación ("usted", "su", o "Cliente"). Para la conveniencia del Cliente, este Acuerdo combina obligaciones de múltiples entidades de CenturyLink que proporcionan su Servicio, Equipo y/o Software, pero no crea responsabilidad conjunta entre las entidades de CenturyLink. Por favor, revise el Acuerdo detenidamente, ya que rige su uso y la provisión del Servicio, Equipo y/o Software por parte de cada una de las entidades de CenturyLink.

El hecho de que usted se inscriba, active, utilice o pague el Servicio, Equipo y/o Software constituye su aceptación del presente Acuerdo, y usted declara que es mayor de edad para suscribir el presente Acuerdo y que queda vinculado por el mismo. Debe leer este Acuerdo completo, pero incluso si decide no leerlo, sus declaraciones, términos y condiciones serán legalmente vinculantes para usted. Si usted no acepta este Acuerdo, no utilice el Servicio, Equipo o Software y notifique inmediatamente a CenturyLink para cancelar y devolver todo el Equipo suministrado por CenturyLink llamando al número de teléfono de CenturyLink que aparece en su factura o a través de estos sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno).

A CONTINUACIÓN ENCONTRARÁ IMPORTANTES DISPOSICIONES DE ESTE ACUERDO QUE AFECTAN A SUS DERECHOS EN DETERMINADAS CIRCUNSTANCIAS:

- LA SECCIÓN 9(c) CONTIENE SU CONSENTIMIENTO PARA QUE CENTURYLINK ENVÍE MENSAJES DE TEXTO A LOS NÚMEROS DE TELÉFONO MÓVIL QUE USTED HAYA PROPORCIONADO, LE ENVÍE CORREOS ELECTRÓNICOS Y LE REALICE LLAMADAS TELEFÓNICAS, INCLUSO A TRAVÉS DE EQUIPOS DE MARCACIÓN TELEFÓNICA AUTOMATIZADA O MENSAJES DE VOZ ARTIFICIALES O PREGRABADOS, SOBRE LO SIGUIENTE: OFERTAS DE MARKETING O CONTENIDOS PUBLICITARIOS O INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS Y SU CUENTA, INCLUYENDO INFORMACIÓN SOBRE INSTALACIONES, CITAS, REPARACIONES Y COBROS.
- LAS SECCIONES 12 Y 13 CONTIENEN LIMITACIONES SOBRE LAS RESPONSABILIDADES Y GARANTÍAS DE CENTURYLINK, INCLUYENDO LIMITACIONES SOBRE LOS DAÑOS QUE USTED PUEDE RECUPERAR DE CENTURYLINK POR PROBLEMAS QUE USTED PUEDA ENCONTRAR CON SU SERVICIO, EQUIPO Y/O SOFTWARE.
- LA SECCIÓN 15 CONTIENE PROCEDIMIENTOS OBLIGATORIOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS. ESTOS PROCEDIMIENTOS LIMITAN LA CANTIDAD DE TIEMPO QUE USTED TIENE PARA PLANTEAR CUALQUIER DISPUTA CON CENTURYLINK O PRESENTAR CUALQUIER DEMANDA CONTRA CENTURYLINK Y CONTIENEN REQUISITOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS PREVIOS A LA DEMANDA QUE DEBEN CUMPLIRSE ANTES DE PRESENTAR CUALQUIER ACCIÓN LEGAL. ESTOS PROCEDIMIENTOS TAMBIÉN EXIGEN QUE CUALQUIER DEMANDA O RECLAMACIÓN SE PRESENTE ÚNICAMENTE A TÍTULO INDIVIDUAL, NO COMO ACCIÓN COLECTIVA, Y QUE SEA RESUELTA POR UN JUEZ, NO POR UN JURADO.

CENTURYLINK LE RECOMIENDA ENCARECIDAMENTE QUE LEA SU FACTURA CADA MES.

- Todos los Servicios, Equipo y Software le son proporcionados a los montos mostrados en su factura de CenturyLink. Si tiene alguna pregunta sobre su factura o cualquier cargo en su factura, por favor comuníquese con CenturyLink usando el número de teléfono de CenturyLink que aparece en su factura o en los enlaces de servicio al cliente que aparecen arriba. CenturyLink trabajará con usted para asegurarse de que entienda cada aspecto de su factura e intentará resolver cualquier problema o disputa que pueda tener.
- CenturyLink puede incluir mensajes importantes relacionados con su Servicio o cambios a los acuerdos entre usted y CenturyLink en el cuerpo de la factura o como un archivo adjunto, enlace o inserto con su factura. Es su responsabilidad leer y comprender estos mensajes.

CenturyLink no garantiza el Servicio y le recomienda encarecidamente que tome medidas para evitar pérdidas por problemas que pueda encontrar con su Servicio, Equipo y/o Software. CenturyLink recomienda encarecidamente no utilizar su Servicio, Equipo y/o Software de ninguna manera que pueda causarle daños o pérdidas de cualquier tipo en caso de que su Servicio, Equipo y/o Software no estén disponibles o sufran problemas de rendimiento. Por ejemplo, si usted utiliza su Servicio, Equipo y/o Software para cualquier propósito empresarial o comercial, CenturyLink le insta a considerar la obtención de un seguro de interrupción de negocios para cubrir el riesgo de pérdidas empresariales o comerciales. Para obtener más información importante sobre el rendimiento de la red de CenturyLink, consulte la

Sección 2(a)(ii) a continuación y la Divulgación del Servicio de Internet de CenturyLink ubicada en www.centurylink.com/aboutus/legal/internet-service-disclosure.html.

1. Definiciones.

"AUP" se refiere a la Política de Uso Aceptable aplicable publicada en www.lumen.com/en-us/about/legal/acceptable-use-policy.html, incluyendo todas las revisiones futuras.

"CenturyLink" (también "nosotros" o "nos") es un nombre comercial que se refiere a las filiales de Lumen Technologies, Inc. que le proporcionan el Servicio, Equipo y/o Software. Lumen Technologies, Inc. no proporciona el Servicio, Equipo y/o Software.

"Clase Empresarial" significa cualquier cliente de CenturyLink (a) a quien se le facturan más de \$500 en cargos recurrentes mensuales por el Servicio, Software o Equipo, o (b) con 10 o más empleados usando el Servicio, Equipo o Software.

"Equipo" significa cualquier dispositivo de interfaz de red, antena, receptor inalámbrico, puerta de enlace, módem, router, pod, torre y/u otro equipo para su uso con los Servicios. Excepto por el Equipo que usted le haya comprado a CenturyLink como se define en este Acuerdo, u otro equipo que usted haya proporcionado o comprado por separado de otra parte o proporcionado (en la medida permitida por CenturyLink), CenturyLink es propietaria del Equipo sin importar quién instaló el Equipo. Cualquier pago de renta mensual, pagos de uso periódico, o acuerdos similares relacionados con cualquier Equipo entre usted y CenturyLink no son compras de Equipo.

"Inalámbrico Fijo" es una tecnología utilizada para proporcionar el servicio de Internet de CenturyLink con acceso a través de una antena inalámbrica o receptores inalámbricos y puertas de enlace mediante el uso de espectro y/o redes inalámbricas.

"Evento de Fuerza Mayor" se refiere a un evento impredecible más allá del control razonable de cualquier parte, incluyendo, pero no limitado a: casos fortuitos; incendios; inundaciones; epidemias, pandemias o brotes de enfermedades transmisibles; cuarentenas; emergencias nacionales o regionales; huelgas o conflictos laborales; sabotaje; cortes en el cableado; actos terroristas; escasez de electricidad o fallas en el suministro eléctrico, ej.: cortes programados; escasez de materiales o falta de disponibilidad u otro tipo de demoras en la entrega que no sean resultado del incumplimiento de CenturyLink para cumplir pedidos de manera puntual; ausencia o demora en el transporte; códigos, leyes, regulaciones, ordenamientos, reglas o restricciones gubernamentales; guerras o disturbios civiles; o el incumplimiento por parte de proveedores de bienes y servicios.

"Cargo por Retraso" es un cargo de hasta la cantidad máxima permitida por la ley que se cobra cada mes en el que cualquier porción del pago no es recibida por o esté inmediatamente disponible para CenturyLink en la fecha de vencimiento.

"MRC" significa cargos recurrentes mensuales.

"NRC" significa cargos no recurrentes y únicos.

"Servicios de Pago" se refiere a los métodos electrónicos y en línea de CenturyLink que usted utiliza para ver y pagar dichas facturas a CenturyLink, incluyendo, pero no limitado a los siguientes: giro bancario, tarjeta de crédito/débito/cargo, MyCenturyLink, AutoPay, eBilling, Quick Bill Pay, y pagos que usted realice a través de sistemas interactivos de respuesta de voz o a través de sitios web asociados con o enlazados desde sitios web de CenturyLink, los cuales pueden cambiar en cualquier momento a discreción exclusiva de CenturyLink con previo aviso por escrito a usted.

"Banda Ancha Pura" significa una versión del servicio de Internet de CenturyLink con o sin una línea de acceso telefónico residencial acompañante que tenga la capacidad de hacer llamadas salientes. El Internet de Negocios Puro (Pure Business Internet) es la versión empresarial de Banda Ancha Pura (Pure Broadband) y se incorpora a esta definición.

"Actividad Normativa" se refiere a cualquier regulación y/o decisión, incluyendo las modificaciones correspondientes, por parte de cualquier agencia normativa del gobierno, cuerpo legislativo o tribunal de jurisdicción competente.

"Servicio" o "Servicios" significa todos los servicios de Internet y servicios de valor añadido asociados que Usted recibe de CenturyLink de conformidad con este Acuerdo, incluyendo, pero no limitado a: Internet de CenturyLink, Internet de Alta Velocidad de CenturyLink; Banda Ancha Pura, Inalámbrico Fijo, otro servicio de acceso a Internet proporcionado por CenturyLink, y servicios adicionales descritos en la Sección de Descripción del Servicio a continuación, y la instalación, reparación, soporte y aprovisionamiento relacionados de CenturyLink. Los términos "Servicio" o "Servicios"

utilizados en la Sección de Descripción del Servicio hacen referencia al servicio o servicios específicos que se describen.

"*Impuestos*" significa impuestos extranjeros, federales, estatales y locales, aranceles, derechos, otros cargos similares, y cualquier otra imposición o cargos similares a impuestos que puedan imponerse, que las entidades u organismos gubernamentales puedan repercutirle a usted, o exigirnos que le cobremos a usted, o que las autoridades gubernamentales recauden o nos exijan que recaudemos de usted en apoyo de programas, fondos o terceros, independientemente de si la legislación aplicable los impone a usted o a nosotros. En algunas jurisdicciones, ciertos Impuestos se incluyen en el MRC en virtud de la legislación estatal o local aplicable. CenturyLink recauda el pago de Impuestos de los Clientes y CenturyLink remite lo recaudado a las entidades o agencias gubernamentales o autoridades quasi-gubernamentales aplicables. Los Impuestos pueden estar sujetos a cambios o aumentos según lo requerido por la ley o las regulaciones sin previo aviso por escrito.

2. Descripción del servicio.

(a) Internet de CenturyLink.

(i) *Prestación de servicios.* CenturyLink proporcionará el Servicio que se ejecuta ya sea a través de la misma línea de cobre como su línea telefónica alámbrica de CenturyLink, a través de una conexión de fibra óptica que se extiende directamente hacia su ubicación, o a través de una conexión inalámbrica a su ubicación. Si usted no tiene una línea telefónica alámbrica de CenturyLink, CenturyLink (a) le proporcionará Banda Ancha Pura a través de una conexión de cobre o fibra óptica a su ubicación o (b) le proporcionará Inalámbrico Fijo a través de una conexión inalámbrica a su ubicación. Usted debe especificar un número telefónico de CenturyLink para usar con el Servicio (a menos que ordene Servicio de Banda Ancha Pura o Inalámbrico Fijo). CenturyLink podría terminar su Servicio o cobrarle por el Servicio de Banda Ancha Pura si usted cambia su servicio telefónico local de CenturyLink a otra compañía, cambia su servicio telefónico local de CenturyLink a un proveedor de servicio inalámbrico, o termina su servicio telefónico local de CenturyLink de otra manera. Con respecto a nuestro uso de la fibra para prestar su Servicio, el servicio de fibra suele significar una red 100% de fibra óptica hasta su ubicación. Sin embargo, en circunstancias limitadas, CenturyLink puede necesitar desplegar tecnologías alternativas con una conexión sin fibra desde un punto determinado (normalmente la acera) hasta su ubicación.

(ii) *Disponibilidad.* El servicio puede no estar disponible en todas las zonas o a las tarifas o velocidades generalmente comercializadas. La(s) velocidad(es) disponible(s) en su ubicación se identifica(n) durante el proceso de pedido y se confirma(n) en el momento de la prestación del servicio en su ubicación. Las velocidades de servicio que se le revelan son una velocidad de descarga específica máxima a través de una conexión alámbrica bajo circunstancias típicas dentro de la red de CenturyLink y en su ubicación. El Servicio se proporciona por línea, y la velocidad real de rendimiento de su Servicio depende de una serie de factores tales como el tráfico de Internet y la congestión o ancho de banda, la distancia de su ubicación de ciertos Equipos de red proporcionados por CenturyLink, virus o spyware, el número, la edad y la capacidad de los dispositivos conectados, la velocidad del servidor de los Sitios Web a los que se conecta, el tráfico y la congestión en su red doméstica o LAN corporativa, y la configuración de su PC. Es posible que el Servicio a través de una conexión inalámbrica no ofrezca la velocidad de transferencia o velocidad máxima indicada y que varíe, especialmente cuando se accede al Servicio desde varios dispositivos inalámbricos. Las pruebas de velocidad pueden reflejar una velocidad inferior a la real cuando se conecta a través de una conexión inalámbrica o cuando se utilizan varios dispositivos, y pueden verse limitadas por la capacidad de velocidad de dichos dispositivos, además de por otros factores mencionados anteriormente. No se garantizan Servicios ininterrumpidos o libres de errores y CenturyLink puede limitar las velocidades. Información adicional sobre el rendimiento de la red, prácticas y políticas se divulga en la página de Administración de Servicios de Internet de Alta Velocidad de CenturyLink ubicada en www.centurylink.com/aboutus/legal/internet-service-disclosure.html.

CenturyLink establecerá su línea a la máxima velocidad disponible en su ubicación dentro del rango de velocidad del Servicio que seleccionó. Su ubicación puede ser elegible posteriormente para Servicios adicionales, incluyendo nuevas opciones de velocidad; siempre que se le cobre por cualquier cambio de Servicio. La disponibilidad del Servicio depende de la disponibilidad y límites de los centros de cableado e instalaciones de CenturyLink. El Servicio no se prestará utilizando instalaciones inadecuadas o si la prestación del Servicio crea interferencias con otros servicios. El Servicio se ofrece únicamente a la(s) ubicación(es) calificada(s) por los procedimientos de calificación de línea de CenturyLink. Es posible que algunas líneas no puedan acogerse al Servicio aunque las pruebas iniciales las hayan calificado. La velocidad y la disponibilidad de los Servicios no están garantizadas y pueden verse limitadas por diversos factores, entre los que se incluyen el estado físico de la línea y el cableado en y/o dentro de su ubicación, la ubicación de su servicio, las calificaciones de la línea telefónica, el rendimiento/configuración de la computadora o dispositivo y la congestión de la red/Internet. Cada uno de estos factores está fuera del control de CenturyLink y, como resultado, ninguno es responsabilidad de CenturyLink. Cualquier reparación o modificación de estos factores es de su exclusiva responsabilidad. Además, el servicio Inalámbrico Fijo está sujeto a limitaciones de servicio que incluyen, pero no se limitan a la proximidad

y el posicionamiento de las antenas, la interrupción de la torre celular/del sitio, problemas o limitaciones del espectro inalámbrico, manipulación o daños al Equipo.

(iii) *Mudanzas.* Si se muda a otro lugar (incluyendo una mudanza dentro del mismo edificio) no se le garantiza que tenga el mismo Servicio o cualquier Servicio en la nueva ubicación. Su línea debe ser recalificada para el Servicio en cualquier nueva ubicación y se aplicarán los MRC y NRC aplicables a cualquier nuevo Servicio, que pueden ser diferentes de sus MRC y NRC en su ubicación anterior.

(iv) *Instalaciones y Equipo de CenturyLink para prestar el servicio; Licencias.* Ciertas instalaciones y Equipo de CenturyLink utilizados para proporcionarle el Servicio pueden estar ubicados en sus instalaciones, incluyendo en algunos casos dentro de su casa o edificio. En algunas situaciones, sus instalaciones no contarán con instalaciones de CenturyLink existentes y capaces o el Servicio no está ya disponible allí y, como resultado, CenturyLink deberá construir estas instalaciones y colocar el Equipo necesario. Todas estas instalaciones y Equipo son propiedad de CenturyLink y deben ser construidos, instalados, reubicados, reacomodados, probados, inspeccionados y mantenidos únicamente por CenturyLink. Usted es responsable de los daños causados a dichas instalaciones y Equipo como consecuencia de su negligencia (incluyendo el hecho de no evitar razonablemente los daños causados por terceros) o conducta deliberada. Usted no puede adjuntar o conectar nada a las instalaciones o Equipo de CenturyLink a menos que sea autorizado por CenturyLink. Cualquier accesorio o conexión no autorizada puede ser removida o desconectada por CenturyLink y su Servicio puede ser suspendido o cancelado como resultado. Usted acepta proporcionarle a CenturyLink acceso a su propiedad e instalaciones según lo solicitemos o necesitemos razonablemente (incluyendo el interior de su casa o edificio, si fuera necesario) en horas razonables si fuera necesario para terminar o cancelar el Servicio o para construir, instalar, mantener o retirar las instalaciones y/o el Equipo. CenturyLink no es responsable por la desfiguración o daño a sus instalaciones como resultado de la existencia de instalaciones o Equipo de CenturyLink y cableado asociado, o de la construcción, instalación, mantenimiento, soporte o remoción de los mismos, cuando dicha desfiguración o daño no sea el resultado de negligencia por parte de CenturyLink. Es posible que se le solicite que proporcione, instale y mantenga, a sus expensas, determinados elementos, como el espacio y la energía adecuados, y los derechos o licencias, para recibir el Servicio, si tales elementos no están ya instalados. Estos elementos pueden incluir, entre otros, energía comercial adecuada, cableado y tomas de corriente, armazones, calor, luz y ventilación para el funcionamiento de las instalaciones telefónicas, derechos de uso o instalación de vías, pozos, tubos ascendentes, conductos, armarios telefónicos, cableado interior, áreas de servicio, bastidores, jaulas, conexiones de servicios públicos, entradas y/o zanjas (con el fin de proporcionar instalaciones de entrada en complejos de viviendas de varias unidades, propiedades comerciales o desarrollos empresariales para llegar a los puntos de terminación).

(v) *Internet comprado a través del Portal ON de CenturyLink.* Algunos clientes pueden comprar Servicios a través del Portal ON de CenturyLink ("Clientes del Portal ON de CenturyLink"). Salvo que se disponga lo contrario a continuación en esta Sección 2(a)(v), las disposiciones restantes de este Acuerdo se aplican a los Clientes del Portal ON de CenturyLink. Las siguientes disposiciones se aplican únicamente a los Clientes del Portal ON de CenturyLink:

(A) Los Clientes del Portal ON de CenturyLink no tendrán ningún Equipo para instalar o auto-instalar. Su ubicación está precableada y configurada para el Servicio y usted simplemente instala el servicio suscribiéndose a través del Portal ON de CenturyLink.

(B) Los Clientes del Portal ON de CenturyLink tendrán que configurar pagos automáticos mensuales recurrentes para sus Servicios en su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito. Los MRC se facturarán por adelantado a su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o de débito registrada. Si compra algún servicio adicional de valor añadido, dichas compras serán facturadas a su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito que tengamos registrada en el plazo de uno o dos días a partir del pedido.

(C) Los Servicios están disponibles sin ninguna responsabilidad de cancelación anticipada porque no hay compromisos de tiempo conectados con los Servicios comprados a través del Portal ON de CenturyLink.

(D) Usted puede cancelar sus Servicios en cualquier momento siguiendo las instrucciones de cancelación en el Portal ON de CenturyLink. Sin embargo, si cancela sus Servicios en cualquier día que no sea el último día de su ciclo de facturación aplicable, su pago por ese mes de Servicios no será prorrateado o reembolsado y sus Servicios serán cancelados en dicha fecha.

(vi) *Internet comprado a través de otros portales.* Algunos clientes pueden comprar Servicios a través de portales que no sean el Portal ON de CenturyLink ("Clientes de Otros Portales"). Salvo que se disponga lo contrario a continuación en esta Sección 2(a)(vi), las disposiciones restantes de este Acuerdo se aplican a los Clientes de Otros Portales. Las siguientes disposiciones se aplican únicamente a los Clientes de Otros Portales:

(A) Los Clientes de Otros Portales deben suscribirse a los Servicios a través del portal correspondiente. Los Clientes de Otros Portales tendrán que configurar pagos automáticos mensuales recurrentes para sus Servicios en su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito. Los MRC se facturarán por adelantado a su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o de débito registrada. Si compra algún servicio adicional de valor añadido, dichas compras serán facturadas a su cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito que tengamos registrada en el plazo de uno o dos días a partir del pedido.

(B) Después de la activación del Servicio, usted puede cancelar sus Servicios en cualquier momento siguiendo las instrucciones de cancelación en el portal aplicable. Los Servicios están disponibles sin ninguna responsabilidad de cancelación anticipada porque no hay compromisos de tiempo conectados con los Servicios para los Clientes de Otros Portales. Sin embargo, si cancela sus Servicios en cualquier día que no sea el último día de su ciclo de facturación aplicable, su pago por ese mes de Servicios no será prorrateado o reembolsado y sus Servicios serán cancelados en dicha fecha.

(C) CenturyLink, a su entera discreción, puede suspender o cancelar los Servicios si usted no paga la cantidad total adeudada dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de vencimiento establecida en su estado de cuenta.

(b) Acceso a Internet.

(i) *Uso e identificación de la cuenta.* Una vez completado el proceso de registro, recibirá un nombre de usuario, contraseñas, códigos y otros datos identificativos de su cuenta (denominados colectivamente "Información de su Cuenta"). Usted es responsable de mantener la confidencialidad de la Información de su Cuenta y es plenamente responsable de todas las actividades que se produzcan en su cuenta, incluyendo el pago de todas esas actividades. Usted está de acuerdo en que: (A) sólo usted y sus personas designadas autorizadas utilizarán la Información de su Cuenta y que no transferirá ni revelará dicha Información de su Cuenta a ninguna otra persona, (B) notificará inmediatamente a CenturyLink sobre cualquier uso no autorizado en su cuenta o cualquier otra violación de la seguridad, y (C) se asegurará de salir de su cuenta al final de cada sesión. "Personas Designadas Autorizadas" se refiere a los miembros de su familia o socios comerciales a los que usted, bajo su propio riesgo y responsabilidad, permite acceder a los Servicios utilizando la Información de su Cuenta. Usted debe asegurarse de que cualquiera de las Personas Designadas Autorizadas cumpla con este Acuerdo y usted será responsable de todo uso de los Servicios y de cualquier otro servicio al que se acceda a través de los servicios de acceso a Internet en su cuenta, esté o no autorizado por usted. Usted reconoce que es consciente de que determinados contenidos accesibles a través de los Servicios pueden contener material no apto para menores. En consecuencia, usted se compromete a supervisar el uso que cualquier menor haga del Servicio a través de su cuenta. CenturyLink no será responsable de ninguna pérdida o daño derivado de su incumplimiento de esta sección. ADEMÁS, USTED ACEPTA QUE CENTURYLINK, A SU ENTERA DISCRECIÓN, PUEDE IMPONER RESTRICCIONES EN EL USO DE SUS SERVICIOS, E INTERRUMPIR, SUSPENDER O TERMINAR INMEDIATAMENTE SUS SERVICIOS SIN PREVIO AVISO POR VIOLACIONES, SOSPECHAS DE VIOLACIONES O PARA PREVENIR VIOLACIONES DE ESTE ACUERDO.

(ii) *Espacio de almacenamiento de correo electrónico y otras limitaciones.* Si usted tiene una cuenta de correo electrónico proporcionada por CenturyLink, ciertos Servicios tienen disponibilidades y/o capacidades de almacenamiento limitadas. CenturyLink se reserva el derecho de eliminar, sin previo aviso a usted, archivos de cualquier directorio o buzón de correo si se exceden las limitaciones de almacenamiento asociadas. CenturyLink proporciona almacenamiento ilimitado de correos electrónicos leídos y no leídos y archivos adjuntos de correo electrónico y este contenido se conservará indefinidamente. Todo el correo electrónico puede ser eliminado de su papelera o carpetas de SPAM después de 14 días si no se lee. CenturyLink se reserva el derecho de desactivar las cuentas de correo electrónico a las que no se haya accedido durante un período de 365 días consecutivos. Usted es responsable de todas las actividades que se realicen con su cuenta de correo electrónico. Un cambio o desconexión del Servicio podría provocar la pérdida del correo electrónico y los archivos adjuntos almacenados. Usted no hará responsable a CenturyLink por la pérdida de correos electrónicos y archivos adjuntos durante el proceso de cambio de Servicio, ya sea causada por usted o por CenturyLink. Usted acepta comunicarse con CenturyLink de inmediato si sospecha un uso indebido o una violación de la seguridad de su cuenta de correo electrónico.

(iii) *Sólo usted puede utilizar su cuenta de correo electrónico.* Usted debe mantener la confidencialidad de sus cuentas de correo electrónico y contraseñas proporcionadas por CenturyLink y no autorizar a terceros a acceder o utilizar las cuentas de correo electrónico en su nombre. Es posible que pueda configurar cuentas adicionales que dependan de su cuenta de correo electrónico ("cuentas asociadas"). Si utiliza cuentas asociadas, declara y garantiza que está autorizado a aceptar el presente contrato en nombre de las personas que utilicen dichas cuentas de correo electrónico. Usted es responsable de todas las actividades que se realicen con su cuenta del Servicio y cualquier cuenta asociada. Si utiliza una cuenta asociada, reconoce que el titular de la cuenta del

Servicio tiene pleno control sobre su cuenta asociada. Si establece alguna cuenta asociada, acepta que el titular de la cuenta del Servicio pueda: gestionar su cuenta de correo electrónico, restablecer su contraseña o suspender o cancelar su cuenta; ver los datos de uso y perfil de su cuenta, incluyendo cómo y cuándo se utiliza su cuenta; y leer o almacenar contenido en su cuenta, incluyendo comunicaciones electrónicas, listas de contactos y otra información. Por medio de la presente, usted indemniza a CenturyLink por cualquier reclamación, costo y/o daños incurridos como resultado de que cualquier titular de una cuenta de correo electrónico, asociada a su cuenta de Servicio, afirme que el titular de la cuenta de Servicio accedió a la cuenta o a su contenido excediendo la autoridad del titular de la cuenta de Servicio.

(iv) *Seguridad y protección de los datos.* Los servicios de seguridad para ayudar a proteger su red y datos están incluidos dentro del Equipo de red proporcionado por CenturyLink comprado o arrendado por los clientes de Internet de CenturyLink. Los servicios de seguridad no se iniciarán hasta que el equipo esté completamente instalado y se haya completado cualquier actualización del firmware. Agregar dispositivos de terceros a su Equipo de red proporcionado por CenturyLink puede desactivar los servicios de seguridad. Al utilizar los servicios de seguridad, usted acepta no sólo las condiciones del presente Acuerdo, sino también las condiciones del servicio prestado por el proveedor de servicios de seguridad. CenturyLink no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, en cuanto al servicio de seguridad. Su única garantía relacionada con el servicio de seguridad es la establecida en las condiciones que usted acepta directamente con el proveedor del servicio de seguridad.

(v) *Supervisión del rendimiento de la red.* CenturyLink proporciona monitoreo y análisis en tiempo real del rendimiento de la red y de su conexión a Internet. CenturyLink puede acceder y registrar información sobre sus dispositivos, incluyendo, pero no limitado al tipo de dispositivo, la versión del sistema operativo del dispositivo, información de geolocalización basada en su consentimiento, información de Equipo, tráfico de banda ancha agregado, pruebas de velocidad/rendimiento, perfiles y configuraciones incluyendo direcciones IP y MAC, y Software instalado. Usted acepta permitirnos a nosotros y a nuestro proveedor externo aplicable acceder al Equipo y a sus dispositivos, así como supervisar y registrar dichos datos, perfiles y configuraciones con el fin de proporcionar una mejor calidad de experiencia relacionada con el Servicio. Asimismo, da su consentimiento para que controlemos su conexión a Internet y el rendimiento de la red, y para que accedamos y ajustemos la configuración del equipo en relación con el Servicio. Al medir el rendimiento de la red desde las instalaciones y Equipo de CenturyLink hasta sus dispositivos de usuario final, podemos proporcionarle los siguientes beneficios:

- Monitoreo del rendimiento de datos, el uso de datos, las interrupciones del ancho de banda y los reinicios del Equipo.
- Identificar problemas de embotellamientos, rendimiento y cobertura en instalaciones y Equipo, aislando los problemas fuera o dentro de sus instalaciones.
- Identificar oportunidades para optimizar el servicio de banda ancha.
- Proporcionar mediciones precisas de la velocidad y el rendimiento por cable y WiFi en su ubicación, lo que mejora la comprensión del Servicio.
- Permitir descubrir ubicaciones óptimas para los dispositivos inalámbricos.
- Proporcionar capacidad potencial en relación con:
 - Notificaciones proactivas para optimizar el Servicio
 - Ofrecer nuevos productos y servicios
- Proporcionar capacidad potencial para los siguientes controles de administración:
 - Control parental
 - Gestión de SSID y contraseñas
 - Gestión de la red de invitados
 - Gestión de perfiles de usuarios y dispositivos.

No rastreamos ni recopilaremos datos basados en los contenidos vistos, transmitidos, descargados, cargados o escritos en aplicaciones o sitios web para fines distintos de la supervisión del rendimiento de la red sin informarle previamente y darle la opción de decidir si desea que lo hagamos. Los datos recopilados como resultado de la supervisión del rendimiento de la red se almacenarán en nuestros sistemas internos. CenturyLink y sus proveedores, contratistas y agentes autorizados sólo compartirán los datos de monitoreo del rendimiento de la red con el único fin de realizar los servicios anteriormente descritos.

(vi) *Características y aplicaciones adicionales.* Es posible que se le proporcionen o se pongan a su disposición funciones y aplicaciones adicionales como parte del Servicio, incluyendo las funciones y aplicaciones que usted decide añadir a su Servicio. Pueden aplicarse cargos adicionales por cada función o aplicación adicional.

(vii) *Servicios y funciones retirados.* Los siguientes servicios y funciones han sido retirados a partir de la fecha indicada a continuación, lo que significa que CenturyLink dejó de ofrecer los servicios y funciones a los clientes que aún no estaban suscritos a ellos a partir de esas fechas. Los términos y condiciones para cada uno de los servicios y funciones retirados se pueden encontrar en el Anexo de Servicios y Funciones Retirados para el

Acuerdo de Suscripción al Internet de CenturyLink en www.centurylink.com/aboutus/legal/terms-and-conditions/personal-residential.html, y se incorporan aquí por esta referencia.

- Servicio de alojamiento web, retirado a partir del 1 de mayo de 2013;
 - Herramientas y plantillas de diseño web, retirado a partir del 1 de mayo de 2013;
 - Servicio opcional CenturyLink Office Backup, retirado a partir del 1 de mayo de 2013;
 - CenturyLink @Ease, retirado a partir del 20 de julio de 2019;
 - CenturyLink Home Network Backer y CenturyLink Office Network Backer, retirados a partir del 21 de agosto de 2008; y
 - CenturyLink Connected Home, retirado a partir del 18 de junio de 2020.
3. **Equipo.** Se requiere Equipo Comprado o Arrendado por Separado para usar el Servicio, a menos que CenturyLink le permita usar Equipo Proporcionado por el Cliente o usted sea un Cliente del Portal ON de CenturyLink, en cuyo caso todo el Equipo necesario es proporcionado en su ubicación sin que se requiera arrendamiento o compra por separado. Algunas configuraciones del Servicio requieren que usted alquile o compre e instale uno o más pods, torres u otro Equipo, para permitir la conexión inalámbrica al Servicio. Algunos equipos, incluyendo, entre otros, los dispositivos de interfaz de red y los módems, incorporan funciones de seguridad, por lo que puede ser necesario que usted instale y configure correctamente dicho Equipo para garantizar el correcto funcionamiento de las funciones de seguridad. Podemos actualizar, mejorar o cambiar las funciones de seguridad integradas en el Equipo de vez en cuando, con o sin previo aviso.
- (a) Equipo proporcionado por CenturyLink.
- (i) *Equipo Arrendado.* El Equipo arrendado a CenturyLink ("Equipo Arrendado") es propiedad de CenturyLink y usted no podrá ceder, rentar o transferir el Equipo Arrendado o sus derechos u obligaciones bajo este Acuerdo a otro sin el previo consentimiento por escrito de CenturyLink. Usted se compromete a no manipular, abusar, hacer un uso indebido o almacenar o utilizar incorrectamente el Equipo arrendado, incluyendo el uso del Equipo arrendado con equipos eléctrica o mecánicamente incompatibles con él o de calidad inferior a él. Usted acepta que, si el Equipo Arrendado es dañado por usted y/o no es operacional o funciona mal por razones distintas a un defecto de fabricación en cualquier momento durante la vigencia de este Acuerdo o a la terminación del mismo, CenturyLink podrá cobrarle su costo total de venta minorista (el "Cargo por Equipo"). CenturyLink no reembolsa ni acredita arrendamientos, por lo que si su Equipo Arrendado no funciona correctamente, por favor comuníquese con CenturyLink para reemplazar su Equipo Arrendado usando el número que aparece en su factura o a través de los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno). El Equipo Arrendado de reemplazo puede ser o no del mismo modelo y/o puede ser reacondicionado. Si utiliza el Equipo Arrendado, deberá devolverlo tal y como se describe en la Sección 11(d). Los pagos de arrendamiento se deben pagar por cada mes que usted arriende el Equipo Arrendado y los pagos de arrendamiento no cuentan para una compra de Equipo Arrendado.
- (ii) *Equipo Comprado.* Usted será considerado el propietario del Equipo Comprado que le compre a CenturyLink ("Equipo Comprado"), y correrá con todos los riesgos de pérdida, robo, siniestro o daño del Equipo Comprado, desde el momento en que sea recibido por usted hasta el momento (en su caso) en que sea devuelto por usted conforme a este Acuerdo y haya sido recibido por CenturyLink. Si el Equipo Comprado no funciona cuando usted lo recibe inicialmente de nosotros después de su compra, por favor comuníquese con CenturyLink obteniendo la información de contacto de soporte técnico aplicable en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno). Si CenturyLink considera que el Equipo Comprado tiene un defecto de fabricación, la Garantía Limitada (establecida en la Sección 13 a continuación) aplicará si no ha expirado. Si el Equipo Comprado falla como resultado de un defecto de fabricación después de que la Garantía Limitada haya expirado, o falla por cualquier otra razón, usted podrá solicitar que CenturyLink le entregue un Equipo Comprado de reemplazo. Cualquier reemplazo del Equipo Comprado se le cobrará a usted a las tarifas vigentes de CenturyLink en ese momento, más gastos de envío y manejo y cualquier Impuesto aplicable. El Equipo Comprado de reemplazo puede ser o no del mismo modelo y/o puede ser reacondicionado. Por "reacondicionado" se entiende el Equipo restaurado a un estado como nuevo después de habérsenos devuelto a nosotros o a nuestro proveedor externo debido a un problema identificado. "Nuevo" significa Equipo que está sin abrir y sin usar en el momento del envío, entrega o instalación.

(iii) *Entrega e instalación de Equipo.* El Equipo sólo puede entregarse en Estados Unidos. Usted acepta que es responsable de auto-instalar el Equipo una vez que lo reciba a menos que seleccione la instalación por un técnico de CenturyLink por un cargo adicional. Le animamos a completar la instalación del Equipo lo más pronto posible, ya que se le cobrará y será responsable del pago total en su factura, independientemente de si el Equipo está instalado y/o el Servicio está en uso en el momento en que se emita su factura. La información sobre los

procedimientos de instalación se encuentra en www.centurylink.com/home/help.html. Según se requiera, usted le proporcionará a CenturyLink acceso razonable a sus instalaciones para la instalación técnica del Equipo.

(iv) *Software de derechos de autor.* Si, en relación con su Servicio, usted adquiere un Equipo, debe tener en cuenta que el Equipo puede contener software protegido por derechos de autor con licencia bajo la Licencia Pública General (GPL) y/u otras licencias de código abierto. Para determinar si el equipo contiene software de código abierto, visite www.centurylink.com/home/help/internet/modems-and-routers.html. Copias de estas licencias están disponibles en este enlace. También puede obtener de nosotros el código fuente completo correspondiente durante un período de tres años a partir de nuestro último envío de este producto al mismo lugar. Esta oferta es válida para cualquier persona que reciba esta información.

- (b) Equipo proporcionado por el cliente. Si usted no compra o renta Equipo de CenturyLink, usted acepta y reconoce que CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES, Y/O AGENTES NO SERÁN RESPONSABLES SI USTED NO PUEDE ACCEDER A SU SERVICIO, SI EL SERVICIO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE O NO FUNCIONA EN ABSOLUTO, O SI EL EQUIPO, SOFTWARE, PERIFÉRICOS O DATOS PROPORCIONADOS POR EL CLIENTE (COLECTIVAMENTE, "EQUIPO PROPORCIONADO POR EL CLIENTE") ESTÁN DAÑADOS. USTED SERÁ RESPONSABLE ANTE CENTURYLINK POR LOS DAÑOS CAUSADOS A CUALQUIER EQUIPO ARRENDADO, INCLUYENDO LOS DAÑOS CAUSADOS POR O RELACIONADOS CON EL EQUIPO PROPORCIONADO POR EL CLIENTE. La limitación de responsabilidad anterior se añade y no limitará ninguna otra limitación de responsabilidad establecida en el presente Acuerdo.

4. **Cambios al Servicio o a este Acuerdo.** En la medida en que lo permita la legislación aplicable, CenturyLink podrá:

(a) A partir de su publicación en www.centurylink.com/aboutus/legal/internet-subscriber-agreement.html o a partir de cualquier notificación por escrito para usted, incluyendo el correo electrónico y los mensajes en o con su factura, cambiar este Acuerdo de una manera que no resulte directamente en un impacto económico material y adverso para usted. Por favor, revise regularmente el sitio web, su factura y su correo electrónico para ver si hay cambios.

(b) A partir de una notificación por escrito con 30 días de anticipación, incluyendo el correo electrónico y los mensajes en la factura o con ella: (i) aumentar los MRC y/o NRC, (ii) cambiar el Servicio, Equipo, Software y/o este Acuerdo de manera que resulte directamente en un impacto económico significativo y adverso para usted, (iii) dejar de ofrecer el Servicio, Equipo y/o Software, y/o (iv) cambiar la disposición sobre Resolución de Disputas (Sección 15). CenturyLink podría reducir el período de notificación anterior si dicho aumento está basado en la Actividad Normativa.

(c) Si sus Servicios o el presente Acuerdo se modifican según se indica en la Sección 4(a) anterior y usted no está de acuerdo con los cambios, deberá cancelar los Servicios inmediatamente tras la publicación o cualquier notificación que se le envíe. Si sus Servicios o el presente Acuerdo se modifican según se indica en la Sección 4(b) anterior y usted no está de acuerdo con los cambios, deberá cancelar los Servicios antes de la fecha de entrada en vigor de los cambios. Su uso continuado del Servicio, Equipo y/o Software después del período de notificación aplicable constituye la aceptación de cualquier cambio. Si posteriormente llega a la conclusión de que ya no está de acuerdo con los términos y condiciones de su Servicio, deberá dejar de utilizar inmediatamente el Servicio, Equipo y Software y terminar su Servicio. La estipulación sobre el Plazo y la Terminación que aparece a continuación describe cómo puede terminar su Servicio. Cualquier cambio que haga u otros términos que agregue a este Acuerdo, o que proponga en cualquier otro documento, escrito o electrónico, es nulo.

5. **Servicios, software y equipos de terceros.** La compra, renta, uso o suscripción a cualquier servicio, software o equipo de terceros ofrecido por o a través de CenturyLink está sujeto a los términos del proveedor de terceros y CenturyLink no es responsable por ninguno de dichos servicios, software o equipo.

6. **Software.**

(a) Software. El uso del Servicio podría requerir o permitir que usted descargue o, de otra manera, instale o use cierto software que es propiedad de CenturyLink o de terceros (el "Software"). Al instalar el Software y usar los Servicios o usar el Equipo con Software integrado, usted está aceptando cumplir con todos los términos y condiciones de este Acuerdo relacionados con el Software, incluyendo pero no limitado a los términos y condiciones de esta sección.

(b) Licencia. Si el Software está acompañado por un acuerdo de licencia de usuario final ("EULA", por sus siglas en inglés), su uso del Software se rige por los términos de dicho acuerdo y por los términos de este Acuerdo según sea aplicable. Usted debe aceptar y estar de acuerdo con los términos del EULA antes de instalar el Software y usar el Servicio. Si el Software no está acompañado por un EULA, CenturyLink le otorga una licencia limitada, personal, revocable, no exclusiva, no transferible y no atribuible para instalar y usar el Software para el uso del Servicio y/o

Equipo. La licencia entrará en vigor con la entrega o instalación, lo que ocurra primero, y se extiende solamente al uso del Cliente de dicho Software y únicamente en el Equipo designado o con el Servicio designado.

(c) Se prohíbe la modificación. Usted no podrá modificar el Software de ninguna manera, ni cambiar o borrar ninguno de los derechos de autor, marcas registradas, marcas de servicio u otro derecho de propiedad o aviso de CenturyLink o de terceros que aparezca o que sea usado en relación con el Software o el Servicio. Usted está de acuerdo en que el Software es de propiedad confidencial y privilegiada de su dueño y que no podrá ser divulgado o reproducido sin la autorización específica de CenturyLink o de su licenciatario o proveedor. Además, usted está de acuerdo en no descompilar, desmontar, usar técnicas de ingeniería inversa o reducir de ninguna otra manera el Software a un formato legible por los humanos.

(d) Propiedad. Usted reconoce que CenturyLink o sus proveedores o licenciatarios de Software, según sea aplicable, poseen todos los intereses y derechos de propiedad, incluyendo pero no limitado a todos los derechos de autor, patentes, marcas registradas y secretos industriales sobre el Software y documentos relacionados, actualizaciones y mejoras. Usted no recibe ningún derecho de propiedad sobre el Software y no puede sublicenciar, prestar, arrendar, distribuir, compartir o transferir de otra forma el Software a ninguna otra persona.

(e) Se prohíbe la exportación. El Software solo puede ser usado en los Estados Unidos y cualquier exportación del Software está estrictamente prohibida.

(f) Actualizaciones, mejoras o cambios. CenturyLink podrá actualizar, mejorar o cambiar el Software y las configuraciones relacionadas en su computadora esporádicamente. Usted acepta cooperar con CenturyLink en la realización de dichas actividades. Un programa descargado a su computadora cuando el Servicio es instalado realizará actualizaciones automáticas a cierto Software relacionado con el Servicio de forma regular. Este programa podría recopilar cierta información necesaria para realizar esta función. Cualquier información recopilada como parte de este proceso será tratada de acuerdo con el Aviso de Privacidad de CenturyLink. Usted puede optar por apagar la función de actualizaciones automáticas. Si ordena nuevos Servicios de parte de CenturyLink en algún momento en el futuro y la función de actualizaciones automáticas ha sido apagada, es posible que se le pida en ese momento que actualice el Software que está actualmente en su computadora antes de que el nuevo Software pueda ser descargado.

(g) Terminación. CenturyLink podría descontinuar el suministro del Software por cualquier motivo, incluyendo pero no limitado a si el acuerdo de CenturyLink con el proveedor de algún software ha terminado. Además, en el caso de ciertos proveedores externos, el Software ya no será funcional si: (i) usted o sus Personas Designadas Autorizadas descontinúan la suscripción al producto del proveedor para el cual se proporcionó el Software o al Servicio de CenturyLink; (ii) este Acuerdo es cancelado por cualquier motivo; o (iii) cuando su período prepagado para el Servicio bajo este Acuerdo expire y usted no ha comprado un nuevo período. A la terminación de su Servicio o al aviso de CenturyLink de descontinuación de la oferta del Software por cualquier motivo, usted debe dejar de usar inmediatamente el Software asociado con el Servicio terminado y destruir cualquier copia que pueda tener y borrarla de su computadora.

(h) Adquisiciones Federales. Esta sección aplica a todas las adquisiciones del Software por o para el Gobierno Federal o por parte de cualquier contratista o subcontratista primario (a cualquier nivel) bajo cualquier contrato, concesión, acuerdo de cooperación u otra transacción con el Gobierno Federal que requiera la entrega o el uso del Software por parte del Gobierno Federal. Al aceptar la entrega del Software bajo cualquier contrato, concesión, acuerdo de cooperación, o como parte de cualquier transacción, el Gobierno Federal acepta que el Software califica como software informático comercial y que los documentos asociados califican como documentación de software informático comercial dentro del significado de los reglamentos de adquisiciones y las cláusulas contractuales aplicables a esta adquisición. Los términos y condiciones de ese Acuerdo son enteramente aplicables al uso y divulgación del Software y la documentación por parte del Gobierno Federal, y sustituyen cualquier término o condición que pueda estar en conflicto. No se otorga licencia de ningún tipo en el caso de las adquisiciones que contengan o que estén sujetas a las cláusulas FAR 52-227.19 SOFTWARE INFORMÁTICO COMERCIAL - DERECHOS RESTRINGIDOS (JUNIO DE 1987) o cualquier otra cláusula que pretenda otorgarle al Gobierno Federal derechos mayores a, o adicionales a, aquellos establecidos en este Acuerdo, o que pretenda imponer requerimientos adicionales sobre CenturyLink para que el Acuerdo esté en vigor, salvo que CenturyLink otorgue su consentimiento en ese sentido específicamente mediante un acuerdo escrito por separado. Por favor, comuníquese con CenturyLink para obtener información sobre el fabricante del Software.

7. Política de uso aceptable (AUP, por sus siglas en inglés) y condiciones del servicio. Las siguientes condiciones se aplican al Servicio. CenturyLink puede suspender, terminar o limitar el uso de su Servicio si usted viola cualquiera de estas condiciones.

(a) AUP y límites de uso. Su uso del Servicio está sujeto a la AUP y usted se compromete a cumplirla. Usted acepta © CenturyLink Todos los derechos reservados.

no usar el Servicio de ninguna manera que viole la AUP, para un negocio o para cualquier propósito comercial si su Servicio es un servicio residencial, o de una manera que impacte los recursos de la red de CenturyLink o la capacidad de CenturyLink para proporcionar servicios. Usted se compromete a no: (i) ofrecer servicios de información al público (de uso ilimitado o no), o (ii) permitir que haya más de una sesión de conexión a Internet activa al mismo tiempo, excepto si se utiliza una cuenta de roaming cuando se viaja, en cuyo caso pueden estar activas 2 sesiones. Una sesión de conexión representa una conexión activa con su proveedor de acceso a Internet. La sesión activa puede ser compartida para conectar múltiples computadoras/dispositivos dentro de una sola casa u oficina o dentro de una sola unidad dentro de una unidad de vivienda múltiple (por ejemplo, un solo apartamento u oficina dentro de un complejo de apartamentos) a su Equipo para acceder al Servicio (incluyendo el establecimiento de un hotspot de fidelidad inalámbrica ("WiFi")), pero el Servicio sólo puede ser usado en la única casa u oficina o en una sola unidad dentro de una unidad de vivienda múltiple para la cual el Servicio es provisto por CenturyLink. Usted no puede usar un hotspot WiFi en violación de este Acuerdo o de una manera que elude la capacidad de CenturyLink de proporcionar Servicio a otro cliente (por ejemplo, usted no puede usar un hotspot WiFi para proporcionar Servicio fuera de la ubicación de su hogar u oficina o fuera de su unidad individual dentro de una unidad de vivienda múltiple y no puede revender el Servicio proporcionado a través de un hotspot WiFi). Usted no infringirá el presente Acuerdo al permitir el acceso al Servicio a empleados, contratistas o usuarios autorizados (es decir, los clientes del establecimiento o los huéspedes y clientes del hotel/motel). No puede utilizar más de una dirección IP para cada registro de inicio de sesión, a menos que haya contratado un servicio avanzado que le asigne más de una dirección IP. El Servicio sólo puede utilizarse en EE.UU. El Servicio puede utilizarse para alojar un servidor, personal o comercial, siempre que dicho servidor se utilice de conformidad con los términos y condiciones del presente Acuerdo aplicables al Servicio y no con fines malintencionados. Los fines malintencionados incluyen, entre otros, spam, virus, gusanos, troyanos, denegación de servicio (DoS), etc. Es responsabilidad de los clientes asegurar las computadoras, servidores, Equipo y Equipo Proporcionado por el Cliente para evitar la oportunidad de ser explotados. CenturyLink puede restringir su uso o interrumpir el Servicio sin previo aviso por: (i) actividades de mantenimiento; (ii) actualizaciones o modificaciones de equipos, redes o instalaciones; y (iii) para garantizar niveles de servicio aceptables a todos los clientes de CenturyLink. CenturyLink no es responsable de las deficiencias o interrupciones del Servicio causadas por dichos eventos.

(b) Spam. La AUP prohíbe el envío de mensajes de correo electrónico no solicitados, incluyendo la publicidad comercial masiva o los anuncios informativos (colectivamente, "Spam"). CenturyLink puede cancelar o suspender inmediatamente cualquier cuenta que CenturyLink sospeche que está transmitiendo o está conectada de alguna manera con cualquier Spam. Además, CenturyLink puede hacerlo responsable de los daños reales de CenturyLink de cualquier manera que surjan de, o estén relacionados con, cualquier Spam transmitido por o de cualquier manera relacionado con usted o su cuenta, en la medida en que tales daños reales puedan ser razonablemente calculados. Si los daños reales no pueden calcularse razonablemente, usted acepta pagar a CenturyLink una indemnización de cinco dólares estadounidenses (\$5.00) por cada unidad de Spam transmitida desde usted o su cuenta, o relacionada con usted o su cuenta. Sin embargo, usted no será responsable de los daños reales o liquidados derivados del Spam generado desde usted o su cuenta si demuestra que el Spam se envió como resultado de una infección por virus o gusanos u otro software malicioso, y si ha tomado medidas razonables para prevenir y resolver dichas infecciones y detener el Spam.

(c) Acuerdo de Usuario del Sitio Web. Usted se compromete a cumplir con el Acuerdo de Usuario del Sitio Web de CenturyLink, publicado en www.centurylink.com/aboutus/legal/website-user-agreement.html y con lo siguiente:

- (i) *Comportamiento abusivo*. No acose, amenace ni difame a ninguna persona o entidad. No se ponga en contacto con ninguna persona que haya solicitado que no se le contacte más.
- (ii) *Privacidad*. No viole los derechos de privacidad de ninguna persona. No recopile ni revele ninguna dirección personal, número del Seguro Social u otra información personal identificable sin el consentimiento por escrito de la persona a la que se refiere la información. No coopere ni facilite el robo de identidad.
- (iii) *Propiedad intelectual*. No infrinja los derechos de autor, los derechos de marca registrada, los derechos de secreto comercial ni otros derechos de propiedad intelectual de ninguna persona o entidad. No reproduzca, publique ni difunda las obras de autoría de cualquier otra persona o entidad sin el permiso por escrito del titular de los derechos de autor.
- (iv) *Opción CenturyLink*. Nada en esta sección requiere que CenturyLink tome medidas contra cualquier usuario que viole esta sección, la AUP, o el Acuerdo de Usuario del Sitio Web de CenturyLink, pero CenturyLink es libre de hacerlo si lo considera conveniente

(d) Límites de uso de datos. Su uso del Servicio está sujeto a cualquier limitación de uso de datos aplicable a su plan de Servicio como se describe en la página de Administración del Servicio de Internet de Alta Velocidad de CenturyLink en www.centurylink.com/aboutus/legal/internet-service-disclosure.html.

(e) Prohibida la reventa, distribución, transferencia o cesión por su parte. Usted acepta no revender o distribuir, transferir o ceder este Acuerdo y/o el Servicio a través de cualquier medio, incluyendo pero no limitado a la tecnología

inalámbrica, excepto con el consentimiento previo de CenturyLink y de acuerdo con las políticas y procedimientos de CenturyLink; siempre y cuando usted pueda establecer un punto de acceso WiFi según lo dispuesto anteriormente, pero no podrá revender el Servicio proporcionado a través del punto de acceso WiFi. El presente Acuerdo está destinado exclusivamente a usted y no beneficiará ni será exigible a ninguna otra persona o entidad.

(f) Cesión por CenturyLink. CenturyLink puede ceder este Acuerdo y sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo, en su totalidad o en parte, en cualquier momento sin previo aviso a usted y usted se compromete a realizar todos los pagos posteriores como se indica. Si CenturyLink hace eso, CenturyLink no tiene más obligaciones hacia usted.

(g) Uso autorizado. Usted (i) es responsable de mantener la confidencialidad de las contraseñas utilizadas con el Servicio, (ii) es responsable de todo uso de sus Servicios y cuenta, ya sea por usted, sus Personas Designadas Autorizadas o alguien que utilice su cuenta con o sin su permiso, incluyendo todas las cuentas secundarias o subcuentas asociadas a su cuenta principal, y de pagar por toda la actividad asociada a su cuenta, y (iii) se asegurará de que todos los usos del Servicio cumplan con este Acuerdo. Usted es responsable del uso no autorizado y no conforme del Servicio y de mantener una contraseña de red inalámbrica segura y confidencial. El Servicio puede utilizarse en un entorno de red inalámbrica bajo su propia responsabilidad. Los dispositivos de redes inalámbricas utilizan canales de radio públicos para transmitir comunicaciones de voz y datos. CenturyLink no puede garantizar la seguridad, privacidad o confidencialidad de ninguna transmisión realizada a través de dichos dispositivos, y CenturyLink no asegura ni garantiza nada en relación con su uso por parte de usted. Usted es responsable de todo uso de su Servicio, independientemente de la fuente de la transmisión, ya sea por usted o por un tercero autorizado o no autorizado, a través de su Servicio. USTED ACEPTE QUE CENTURYLINK, A SU ENTERA DISCRECIÓN, PUEDE IMPONER RESTRICCIONES EN EL USO DE SUS SERVICIOS, E INTERRUMPIR, SUSPENDER O TERMINAR INMEDIATAMENTE SUS SERVICIOS SIN PREVIO AVISO POR VIOLACIONES, SOSPECHAS DE VIOLACIONES O PARA PREVENIR VIOLACIONES DE ESTE ACUERDO.

(h) Conformidad. El Servicio no puede ser utilizado con fines ilícitos, abusivos o fraudulentos, lo que incluye pero no está limitado al uso del Servicio de forma que: (i) interfiera con la capacidad de CenturyLink de proporcionar servicio a los clientes de CenturyLink, (ii) evite su obligación de pagar por los servicios, (iii) constituya una ofensa criminal, (iv) dé lugar a una responsabilidad civil, o (v) viole de otra manera cualquier ley, orden, ordenanza, requisito o regulación gubernamental o este Acuerdo.

(i) Monitoreo y comprobación del servicio. CenturyLink puede, pero no está obligado a, monitorear el Servicio para varios propósitos, incluyendo pero no limitado a verificar el cumplimiento de la AUP y para estadísticas de uso que pueden ser usadas para propósitos de marketing. Usted es responsable de supervisar sus cuentas para evitar el acceso a grupos de noticias, redes sociales, aplicaciones móviles y sitios web que puedan contener material inapropiado. Usted notificará a CenturyLink la recepción continua de correo electrónico que considere ilegal o no solicitado. No debe diseñar ni proporcionar sistemas utilizados para la recolección de información sobre otras personas sin su conocimiento y consentimiento expresos. CenturyLink también puede probar el Servicio con fines de mantenimiento para detectar y/o solucionar problemas.

(j) Gestión y seguridad de datos. CENTURYLINK RECOMIENDA ENCARECIDAMENTE EL USO DE SOFTWARE ANTIVIRUS Y FIREWALL COMERCIAL.

Usted es responsable de la gestión y la seguridad de sus datos, lo que incluye, entre otras cosas, la realización de copias de seguridad y la restauración de sus datos, la gestión del uso compartido de archivos e impresiones, la aplicación de procedimientos para la exactitud de los datos y su transmisión, y la aplicación de medidas de seguridad como antivirus y firewalls. CenturyLink no es responsable de la gestión de sus datos, incluyendo, pero no limitado a la pérdida de sus datos o la copia de seguridad o restauración de sus datos. CenturyLink no es responsable de la seguridad de sus datos en su computadora o servidor.

(k) Derechos de propiedad intelectual. A menos que se indique expresamente lo contrario en este Acuerdo, todos los aspectos del Servicio son propiedad de CenturyLink y están protegidos por las leyes de marcas registradas, derechos de autor u otras leyes de propiedad intelectual y disposiciones de tratados internacionales. CenturyLink le otorga un derecho y licencia personal, revocable, limitada, no exclusiva, intransferible y no assignable para usar el Servicio de acuerdo con los términos y condiciones de este Acuerdo. CenturyLink no otorga ninguna otra licencia o derecho, ni será implícito o surgirá por impedimento con respecto a cualquier Servicio.

8. Instalación, mantenimiento y asistencia. Dependiendo de la oferta o el plan que elija, podrá elegir entre la instalación in situ con cargo o la autoinstalación gratuita. También pueden aplicarse cargos por determinados servicios de mantenimiento, aislamiento de problemas y asistencia, y si se envía un técnico. Las tarifas pueden ser por técnico, pueden variar en función del momento en que se realicen los servicios (por ejemplo, hora del día y día hábil, festivo o fin de semana) y pueden incluir una tarifa mínima independientemente del número real de horas trabajadas. CenturyLink le notificará de cualquier cargo aplicable antes de que usted incurra en dichos cargos. Si usted reporta problemas, deberá pagar un cargo por despacho si el problema no se encuentra en las instalaciones de CenturyLink

(sin cargo si CenturyLink descubre posteriormente que el problema estaba en las instalaciones de CenturyLink) o en el Equipo o si se encuentra en el Equipo Proporcionado por el Cliente. También se aplican cargos de despacho si: (A) El cliente solicita un cambio de fecha de servicio pero no notifica a CenturyLink antes de la fecha de servicio y un técnico de CenturyLink es despachado en la fecha de servicio (tendrá que pagar cargo por despacho y CenturyLink cambiará la fecha de servicio) o (B) Un técnico de CenturyLink es despachado para mantenimiento del servicio y no se encuentra ningún problema en las instalaciones de CenturyLink (aplica cada vez que esto suceda). Cualquier reparación solicitada en sus instalaciones o Equipo no está incluida en la tarifa de despacho y se cobrará en función del tiempo y los materiales. Si usted compró Equipo de red de CenturyLink, CenturyLink le proporcionará soporte telefónico para conectividad y configuraciones, en redes inalámbricas creadas con el equipo de red proporcionado por CenturyLink por 30 días a partir de la fecha de compra del equipo de red, sin cargo adicional. Si un técnico debe entrar en sus instalaciones por cualquier motivo, debe estar presente un adulto mayor de 18 años.

9. Privacidad.

- (a) Al utilizar los Servicios, usted reconoce y acepta cumplir con el Aviso de Privacidad de CenturyLink publicado en www.centurylink.com/aboutus/legal/privacy-notice.html. Este aviso describe cómo CenturyLink maneja y protege su información, incluyendo la información de red propiedad del cliente, y cómo CenturyLink comercializa y se comunica con usted. El Aviso de Privacidad de CenturyLink puede cambiar de vez en cuando sin previo aviso.
- (b) CenturyLink no requiere ni tiene la intención de acceder a los datos del Cliente en su desempeño en virtud del presente documento, incluyendo pero no limitado a cualquier información confidencial relacionada con la salud de los clientes del Cliente, que puede incluir planes de salud grupales, que constituye Información de Salud Protegida ("PHI", por sus siglas en inglés), tal como se define en 45 CFR §164.501 en virtud de la Ley de Responsabilidad y Movilidad del Seguro de Salud de 1996 ("Reglas HIPAA", por sus siglas en inglés). Cualquier exposición a la PHI será aleatoria, infrecuente e incidental a la provisión del Servicio por parte de CenturyLink y no tiene el propósito de acceder, administrar, crear o manipular la PHI. Dicha exposición está permitida en virtud del 45 CFR 164.502(a)(1)(iii). Como tal, si el Cliente es una Entidad Cubierta o Proveedor de Atención Médica bajo las Reglas HIPAA, o apoya a la industria de la atención médica, CenturyLink y el Cliente acuerdan que CenturyLink no es un "Asociado de Negocios" o "Entidad Cubierta" bajo las Reglas HIPAA para los propósitos de este Acuerdo.
- (c) Usted acepta que CenturyLink y sus socios, agentes y contratistas puedan enviarle correos electrónicos a las direcciones que usted haya proporcionado, realizar llamadas telefónicas y enviar mensajes de texto a los números de teléfono que usted haya proporcionado, o utilizar equipos de marcación telefónica automatizada o mensajes de voz artificiales y pregrabados para comunicarse con usted por teléfono o mensajes de texto en relación con lo siguiente: ofertas de marketing o contenido publicitario sobre Servicios, su cuenta CenturyLink u otros servicios proporcionados por CenturyLink o información sobre Servicios u otros servicios proporcionados por CenturyLink que pueden incluir mensajes y llamadas relacionadas con instalaciones, citas, reparaciones o cobros. Para llamadas telefónicas y mensajes de texto, usted acepta que CenturyLink pueda comunicarse con usted a cualquier número telefónico que usted haya proporcionado o proporcione en el futuro, incluyendo números de teléfonos inalámbricos o móviles. Usted acepta que se apliquen tarifas estándar por minuto y mensaje de texto a las llamadas telefónicas o mensajes de texto a números de teléfonos móviles o inalámbricos. También acepta las condiciones de los mensajes de texto en www.centurylink.com/home/help/account/sms-terms-and-conditions.html. Usted puede revocar este consentimiento expreso por escrito comunicándose con CenturyLink en [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio de al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de grandes empresas y gobierno), si se excluye expresamente en nuestra sección de [Preferencias de Marketing](#) o mediante una respuesta directa a dicho correo electrónico, llamada telefónica o mensaje de texto. Usted acepta que este consentimiento expreso por escrito no es una condición de compra.

10. Tarifas y cargos; pago.

- (a) **Tarifas y cargos.** Todos los Servicios y Equipo le son proporcionados a los montos mostrados en su factura de CenturyLink. Si cree que las cantidades que aparecen en su factura de CenturyLink difieren de las tarifas que se le comunicaron durante el proceso de pedido, tal y como se reflejan en la confirmación de su pedido o en su acuerdo marco de servicios, comuníquese inmediatamente con el servicio de atención al cliente de CenturyLink en el número de teléfono que aparece en su factura o a través de los métodos de los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de grandes empresas y gobierno).

Usted es responsable de cualquier cargo asociado con el Servicio, el Equipo y el Software, incluyendo, entre otros, los cargos por compra y/o arrendamiento del Equipo, los cargos mensuales del Servicio, cualquier cargo por uso aplicable y los cargos relacionados con la instalación o activación, construcción, mantenimiento, entrega, envío y manipulación, cambios en el Servicio, facturación, provisión del servicio, impuestos, tasas, recargos y otros cargos.

Además, es posible que se proporcionen ciertas funciones y aplicaciones adicionales como parte del Servicio y que se apliquen cargos adicionales. CenturyLink podrá imponer cuotas, recargos o cargos adicionales para recuperar costos relacionados con el Servicio, costos en los que incurramos en asociación con la prestación del Servicio, Equipo y/o Software, cargos relacionados con costos en los que incurramos relacionados con la facturación del Servicio a usted, y cantidades impuestas por terceros, incluyendo aranceles sobre importaciones, gastos asociados, o relacionados con la prestación del Servicio o Equipo a usted por parte de CenturyLink. Estas tarifas, recargos o cargos adicionales no son Impuestos y no son requeridos por la ley pero son establecidos por CenturyLink y pueden cambiar. A excepción de los MRC promocionales, los planes con MRC que no cambian y los MRC ofrecidos con un compromiso de tiempo, sus MRC por Servicio, Equipo Arrendado, Impuestos, tasas, recargos, aranceles o cargos adicionales no están garantizados y pueden aumentar durante el período en el que se suscriba al Servicio. En el caso de que CenturyLink ofrezca la posibilidad de pagar cualquiera de los cargos en pagos a plazos a lo largo del tiempo ("Opción de Pago a Plazos"), los pagos agregados bajo la Opción de Pago a Plazos pueden ser mayores que el(s) cargo(s) pagado(s) por los clientes que pagan el(s) cargo(s) total(es) en un solo pago.

No podrá beneficiarse de ningún descuento u oferta promocional aparte de aquellos para los que cumpla los requisitos en el momento de solicitar el Servicio y/o Equipo que cumpla los requisitos, a menos que el descuento o la oferta promocional establezca específicamente que los clientes existentes pueden beneficiarse de ellos y, en ese caso, recibirá el descuento o la oferta promocional estrictamente de acuerdo con sus términos. Es posible que los clientes que cambien de Servicio o desconecten y vuelvan a conectar el Servicio no sean elegibles para los precios promocionales disponibles para los nuevos clientes. Sólo podrá beneficiarse de una promoción de precios especiales por Servicio y por cuenta durante un período de doce meses, pero nos reservamos el derecho a modificar este período en cualquier momento sin previo aviso.

Si usted califica para un programa local, estatal o federal de accesibilidad a Internet o de reducción de costos, incluyendo pero no limitado a programas de beneficios de la Comisión Federal de Comunicaciones, los MRC, NRC, y cualquier descuento específico del programa, créditos, u otras reducciones en cargos o tarifas mensuales resultantes de los programas para Servicios o Equipo elegibles permanecerán aplicables mientras el programa permanezca activo y usted continúe cumpliendo con todos los requisitos del programa y de CenturyLink. También debe mantener activos los Servicios o Equipo elegibles para el programa y su cuenta CenturyLink debe permanecer al día. Estos programas pueden ser cancelados o interrumpidos por la agencia local, estatal o federal encargada de su funcionamiento o como resultado de la acción o inacción de una agencia o entidad gubernamental. Si usted decide continuar recibiendo Servicios o Equipo después de que uno de estos programas termine por cualquier motivo, usted ya no es elegible bajo el programa, o usted decide dejar el programa o CenturyLink lo retira del programa, todos los descuentos, créditos u otras reducciones de pago del programa terminarán y los MRC y NRC aplicables por Servicios o Equipo aumentarán a las tarifas vigentes en ese momento, las cuales pueden ser diferentes a las tarifas que se le aplicaron antes de su calificación y/o inscripción en los programas.

(b) Pago.

(i) *Facturación.*

(A) **Postpago.** Este método factura los cargos mensualmente, con los MRC y NRC facturados por adelantado y los cargos por uso facturados a mes vencido. Su primera factura cubre tanto el mes parcial de Servicio y de Equipo Arrendado desde la fecha en que su Servicio es activado hasta el primer día de su primer mes completo de Servicio, como su primer mes completo de Servicio y Equipo Arrendado. Dependiendo de su ubicación, es posible que los descuentos y promociones no se apliquen durante el mes parcial de Servicio. No obstante, seguirá recibiendo todos los descuentos y promociones del Servicio aplicables durante todo el período promocional. Usted pagará todos los cargos facturados en la fecha de vencimiento establecida en su estado de cuenta, así como cualquier Cargo por Retraso. Todos los pagos deben efectuarse en moneda estadounidense de una forma aceptable para CenturyLink.

(B) **Prepago.** Este método requiere que usted establezca y mantenga pagos automáticos mensuales recurrentes para su Servicio, Equipo y/o Software (si aplica) a través de los Servicios de Pago. Los MRC se cargarán por adelantado al método de pago que haya elegido. Todos los NRC o servicios adicionales de valor añadido que adquiera se cargarán a la forma de pago que tengamos registrada en el plazo de uno o dos días a partir del pedido. El servicio comenzará el día en que se instale y se renovará automáticamente cada mes a partir de la fecha de instalación. Todos los pagos deben efectuarse en moneda estadounidense de una forma aceptable para CenturyLink. Si se rechaza su método de pago, se suspenderá su Servicio. Una vez que actualice su método de pago con nosotros, reactivaremos su Servicio. El día en que reactivemos su Servicio será su nueva fecha de pago en adelante.

(ii) *Servicios de pago.*

- (A) Descripción. Para utilizar o inscribirse en un Servicio de Pago, debe proporcionar a CenturyLink su dirección de correo electrónico para la recepción de avisos. Usted acepta mantener actualizada su dirección de correo electrónico y entiende que es su responsabilidad proporcionar cualquier cambio o actualización de su dirección de correo electrónico a CenturyLink. Usted es responsable de actualizar directamente, o notificar a CenturyLink, de cualquier cambio en su Servicio de Pago seleccionado, incluyendo, pero no limitado a cambios en los números de cuenta, cuenta bancaria o tarjeta, fechas de expiración, su dirección de facturación o estado general de la cuenta o tarjeta. CenturyLink puede, pero no está obligado a monitorear los Servicios de Pago para varios propósitos, y CenturyLink y sus proveedores externos pueden tener acceso y usar información relacionada con el desempeño de los Servicios de Pago para realizar mantenimiento, soporte y otras actividades de calidad de servicio. Para su comodidad, usted puede elegir que CenturyLink retenga su información de pago, incluyendo pero no limitado a su nombre de facturación, dirección, número de teléfono, información o números de tarjeta de crédito o débito, cuenta bancaria e/o información o números de instituciones bancarias o financieras asociadas, fechas de vencimiento aplicables, y permitir que dicha información sea utilizada en futuras transacciones con CenturyLink que usted autorice. Usted es responsable de añadir, actualizar, mantener, eliminar y verificar la exactitud de cualquier información de pago que solicite a CenturyLink que conserve para usted. Es posible que se le apliquen tasas, recargos o cargos adicionales al utilizar los Servicios de Pago, incluyendo las tasas, recargos y cargos que podamos aplicarle o transferirle y que nos sean aplicados por terceros, tal y como se describe en el presente Acuerdo, y usted acepta pagar todos esos cargos. CenturyLink se reserva el derecho de terminar el acceso a los Servicios de Pago para cualquier cuenta en cualquier momento.
- (B) Efectos sobre las facturas en papel. Puede ver y pagar sus facturas de CenturyLink a través de Servicios de Pago. Ciertas ofertas o promociones de CenturyLink pueden requerir que Usted se inscriba en Servicios de Pago específicos como condición para recibir dicha oferta o promoción. El hecho de que usted no se inscriba o mantenga la inscripción en los Servicios de Pago requeridos podría afectar las cantidades a las que CenturyLink le proporciona el Servicio o Equipo. Algunos Servicios de Pago le envían una notificación por correo electrónico cada mes cuando su nueva factura está disponible para su revisión. Sin embargo, si no puede ver su factura electrónicamente o en línea, aún deberá efectuar el pago puntualmente. En tales situaciones, usted es responsable de obtener una copia de su factura y/o el saldo de su cuenta comunicándose con CenturyLink utilizando los métodos descritos en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno). En la medida permitida por la legislación aplicable, CenturyLink se reserva el derecho de dejar de proporcionarle una factura en papel a través del servicio postal de EE.UU., incluyendo dejar de proporcionarle una factura en papel una vez que usted elija utilizar o inscribirse en un Servicio de Pago de forma recurrente. En tales casos, ya no recibirá una factura en papel de CenturyLink. CenturyLink también se reserva el derecho de imponerle cargos adicionales si decide recibir una factura en papel por correo, independientemente de si está inscrito en un Servicio de Pago, solicita copias de facturas anteriores, o está inscrito en un Servicio de Pago pero solicita a CenturyLink que le proporcione una factura en papel, ya sea una sola vez o de forma continua.
- (C) Términos y Condiciones de Pago Electrónico y en Línea de CenturyLink. Usted acepta cumplir con los Términos y Condiciones de Pago Electrónico y en Línea de CenturyLink, publicados en www.centurylink.com/aboutus/legal/terms-and-conditions.html cuando utilice los Servicios de Pago. CenturyLink puede, pero no está obligado a monitorear los Servicios de Pago para varios propósitos, y CenturyLink y sus proveedores externos pueden tener acceso y usar información relacionada con el desempeño de los Servicios de Pago para realizar mantenimiento, soporte y otras actividades de calidad de servicio.
- (D) Fines ilícitos, abusivos o fraudulentos. Los Servicios de Pago no se utilizarán con fines ilícitos, abusivos o fraudulentos, lo que incluye pero no está limitado al uso de Servicios de forma que: (1) interfiera con la capacidad de CenturyLink de proporcionar Servicios o Servicios de Pago a los clientes de CenturyLink, (2) evite su obligación de pagar por los Servicios, (3) constituya una ofensa criminal, (4) dé lugar a una responsabilidad civil, o (5) viole de otra manera cualquier ley.

(iii) *Información de la cuenta; Seguridad de la cuenta; Usuarios autorizados.*

- (A) Usted proporcionará toda la información necesaria para que CenturyLink proporcione y facture el Servicio, Equipo y/o Software. Usted afirma que la información que le proporciona a CenturyLink es correcta y completa y que notificará inmediatamente a CenturyLink siempre que su información personal o de facturación cambie. Si no recibe una notificación electrónica de su factura mensual o no puede visualizarla electrónicamente o en línea por cualquier motivo, aún deberá efectuar el pago

puntualmente. En tales situaciones, usted es responsable de obtener el saldo de su cuenta comunicándose con CenturyLink utilizando los métodos descritos en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno). Usted acepta que la información falsa o incorrecta puede dar lugar a retrasos en el suministro o entrega del Servicio o a la suspensión o cancelación de su Servicio.

- (B) Usted es el único y completo responsable de todas las actividades que ocurran bajo su cuenta de CenturyLink, contraseña, identificador de usuario, números de tarjeta de crédito/débito/cuenta o información bancaria o de instituciones financieras, incluyendo todas las actividades relacionadas con los Servicios de Pago. Usted acepta notificar inmediatamente a CenturyLink si sospecha de cualquier violación de seguridad como pérdida, robo, uso público (uso sin restricciones, abierto, comunal o compartido por terceros no relacionados y/o no afiliados con Usted) o divulgación o uso no autorizado de su cuenta de CenturyLink, contraseña, identificador de usuario, información o números de sus tarjetas de crédito/tarjetas de débito/tarjetas para cargos, o información de su banco o institución financiera. Puede hacer dicha notificación comunicándose con el servicio al cliente de CenturyLink. También se compromete a cambiar periódicamente sus contraseñas.
- (C) Usted autoriza a CenturyLink a proporcionar información y hacer cambios a su cuenta de CenturyLink, incluyendo cambios en sus Servicios de Pago, por indicación de cualquier persona capaz de proporcionar información que consideremos suficiente para identificarlo. Existe el riesgo de que otros usuarios intenten acceder a sus Servicios de Pago en su nombre, por ejemplo a través del Internet. Usted reconoce este riesgo como inherente a la naturaleza de los Servicios de Pago y se compromete a tomar las precauciones de seguridad adecuadas para proteger sus datos.

(iv) *Información sobre el pago.*

- (A) Otra empresa o entidad financiera. Si usted organiza el pago utilizando los Servicios de Pago a través de otra compañía o institución financiera, usted estará sujeto a los términos y condiciones de dicha compañía o institución financiera y acepta que es responsable de cualquier cargo en el que pueda incurrir por parte de la compañía o institución financiera con el fin de realizar dichos pagos en línea y que CenturyLink no será responsable de ninguna pérdida o daño causado o creado por dicha compañía o institución financiera. En caso de que cualquier cantidad en un sitio de terceros no coincida con la misma cantidad presentada en el Sitio Web de CenturyLink o en su factura impresa de CenturyLink, la cantidad listada por CenturyLink se considerará como la cantidad exacta. En caso de que la cantidad indicada en el Sitio Web de CenturyLink y en su factura impresa de CenturyLink no coincidan, la factura impresa de CenturyLink deberá considerarse la factura correcta y deberá utilizarse para determinar la cantidad a pagar.
- (B) Políticas de tarjetas de crédito. En cuanto a los pagos realizados con tarjeta de crédito, CenturyLink se reserva el derecho de aceptar únicamente a determinados proveedores de tarjetas y podrá modificar la lista de dichos proveedores, incluso dejar de aceptar pagos con tarjeta de crédito de cualquier tipo de cualquier proveedor de tarjetas, en cualquier momento y sin previo aviso a usted. Si proporciona a CenturyLink la información de su tarjeta de crédito, usted autoriza a CenturyLink a cargar automáticamente a su tarjeta de crédito proporcionada todos los cargos en su cuenta en la fecha de vencimiento de facturación aplicable. No existen ni se permiten devoluciones de cargos.
- (C) Pago parcial. Los pagos parciales son aceptables para una cuenta de pospago, sin embargo, la aceptación de parte de CenturyLink de dichos pagos no debe interpretarse como un acuerdo de pago aceptable que extienda automáticamente su Servicio de CenturyLink más allá de la fecha normal de desconexión. La aceptación de parte de CenturyLink de pagos atrasados o parciales (incluso aquellos marcados como "PAGADO EN SU TOTALIDAD") y Cargos por Retraso no constituirá una renuncia a ninguno de los derechos de CenturyLink a cobrar la cantidad total adeudada. Si no puede pagar una factura de una cuenta pospago en su totalidad antes de la fecha de vencimiento, por favor comuníquese con CenturyLink usando el número de teléfono en su factura o a través de estos sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno).
- (D) Gastos de facturación; Cobros; Otras restricciones. CenturyLink puede cobrarle un cargo por fondos insuficientes o cheque devuelto, hasta la tasa máxima permitida por la ley, si su cheque, cheque de caja, transferencia electrónica de fondos, u otra orden de pago es rechazada o devuelta por fondos insuficientes o cualquier otra razón. Si su método de pago es rechazado, usted podría estar sujeto a la suspensión del Servicio o a la cancelación de su cuenta a discreción de CenturyLink. Se le

informará de dicha acción si así lo exige la ley. Si utilizamos una agencia de cobros o iniciamos cualquier acción legal para recuperar las cantidades adeudadas, usted acepta reembolsar a CenturyLink todos los gastos en los que incurramos para recuperar dicha cantidad o pagar todos los costos y gastos asociados con dichos esfuerzos de cobro, incluyendo los honorarios de los abogados. Se le cobrará un Cargo por Retraso sobre cualquier cantidad retenida que no se impugne o que finalmente se determine que se ha cobrado correctamente. Usted no pagará por los Servicios o por cualquier servicio relacionado que comre, con fondos obtenidos a través de la Ley de Recuperación y Reinversión Estadounidense (o ARRA, por sus siglas en inglés) u otras subvenciones o préstamos de estímulo similares que obligarían a CenturyLink a proporcionar cierta información o realizar ciertas funciones a menos que cada una de esas funciones y obligaciones sea explícitamente identificada y acordada por las partes en este Acuerdo o en una Enmienda a este Acuerdo. CenturyLink se reserva el derecho de terminar el acceso a los Servicios de Pago para cualquier cuenta en cualquier momento.

(v) *Disputas.* Si tiene alguna pregunta sobre su factura o desea disputar algún cargo en su factura, por favor comuníquese con servicio al cliente de CenturyLink antes de la fecha de vencimiento en el número de teléfono que aparece en su factura o a través de estos sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno). Los cargos continuarán a menos que usted informe a CenturyLink prontamente sobre cualquier disputa y CenturyLink determine que el cargo fue incorrecto. SI NO CONSIGUE RESOLVER SU DISPUTA DESPUÉS DE COMUNICARSE CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CENTURYLINK, DEBERÁ SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS DESCritos EN LA SECCIÓN 15 DE ESTE ACUERDO.

(vi) *Depósito.* CenturyLink puede razonablemente modificar los términos de pago o requerir otra garantía de pago, incluyendo un depósito, basado en el historial de pago del Cliente, falta de crédito establecido, o un cambio material y adverso en la condición financiera del Cliente. Los montos de los depósitos reembolsados se abonarán en su cuenta y se le reembolsará cualquier saldo acreedor. Si usted hace un depósito en efectivo, recibirá intereses a la tasa requerida en el estado donde recibe el Servicio, Equipo o Software desde la fecha en que CenturyLink recibió el depósito hasta la fecha en que CenturyLink reembolsó el depósito. Si usted recibe Servicios, Equipo y/o Software en un estado que no requiera que CenturyLink pague intereses sobre depósitos, CenturyLink no pagará ningún interés sobre dichos depósitos.

11. Plazo y terminación.

(a) Plazo mes a mes. A menos que se especifique lo contrario en el presente documento, el Servicio se ofrece mensualmente por un plazo que comienza en la fecha en que se completa el pedido del Servicio, finaliza el último día del ciclo de facturación durante el cual usted realizó el pedido del Servicio y se renueva automáticamente cada mes.

(b) Compromiso de tiempo y recargo por cancelación anticipada. SI SOLICITA UN SERVICIO CON COMPROMISO DE TIEMPO, SE COMPROMETE A MANTENER DICHO SERVICIO DURANTE TODO EL PERÍODO DE COMPROMISO DE TIEMPO. SI USTED O CENTURYLINK CANCELAN DICHO SERVICIO ANTES DE QUE FINALICE EL PERÍODO DE COMPROMISO DE TIEMPO, DEBERÁ PAGAR EL CARGO POR CANCELACIÓN ANTICIPADA ESTABLECIDO EN ESTE ACUERDO, QUE ES IGUAL AL 100% DEL MRC MULTIPLICADO POR EL NÚMERO DE MESES RESTANTES DE LOS PRIMEROS DOCE (12) MESES DEL PERÍODO DE COMPROMISO DE TIEMPO MÁS EL 40% DEL MRC MULTIPLICADO POR EL NÚMERO DE MESES RESTANTES DEL PERÍODO DE COMPROMISO DE TIEMPO DESPUÉS DE LOS PRIMEROS DOCE (12) MESES. A EFECTOS DE ESTA SECCIÓN, MUDARSE, CAMBIAR DE PROVEEDOR DE SERVICIO DE INTERNET O REALIZAR UN CAMBIO EN CUALQUIER PARTE DE SU SERVICIO QUE CONLLEVE UN COMPROMISO DE TIEMPO SE CONSIDERA LA FINALIZACIÓN DE TODO EL SERVICIO. EL CARGO POR CANCELACIÓN ANTICIPADA NO ES UNA PENALIZACIÓN. ES UNA COMPENSACIÓN O RECUPERACIÓN DE LOS COSTOS DE CENTURYLINK RELACIONADOS CON LA CANCELACIÓN ANTICIPADA Y LOS DESCUENTOS ASOCIADOS A SU COMPROMISO DE TIEMPO. EL CARGO POR CANCELACIÓN ANTICIPADA NO SE APLICARÁ SI NOTIFICA A CENTURYLINK EN UN PLAZO DE 30 DÍAS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE SOLICITÓ EL SERVICIO CON COMPROMISO DE TIEMPO, QUE NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO.

CenturyLink puede renunciar al cargo por cancelación anticipada. Si usted se muda o actualiza el Servicio, su período de compromiso de tiempo original puede comenzar de nuevo. Despues del período de compromiso de tiempo, el Servicio continuará mes a mes hasta que sea terminado por usted o por CenturyLink.

(c) Terminación. Usted puede terminar este Acuerdo y su uso de los Servicios en cualquier momento y por cualquier motivo, llamando a CenturyLink al número que aparece en su factura o a través de los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de grandes empresas y gobierno); NO PUEDE TERMINAR SU SERVICIO POR CORREO ELECTRÓNICO. CenturyLink no supervisa, y no cancelará

automáticamente, el Servicio por problemas relacionados con las transferencias de nombres de dominio. Si tiene problemas para transferir su nombre de dominio y desea cancelar el Servicio, debe comunicarse con CenturyLink como se indica más arriba. Independientemente de que su nombre de dominio se transfiera o no, usted será responsable del pago de cualquier cantidad pendiente que se adeude en su cuenta hasta la fecha de terminación. CenturyLink puede terminar este Acuerdo, su contraseña, su cuenta, y/o su uso del Servicio, sin previo aviso y por cualquier motivo, incluyendo pero no limitado a si usted no paga cualquier cargo a su vencimiento o si CenturyLink cree que usted o alguien usando su cuenta ha violado este Acuerdo. CenturyLink puede, pero no está obligado a enviarle una notificación de cualquier violación antes de la terminación. Cuando una cuenta ha sido cancelada o suspendida, la reactivación de la antigua cuenta o la adquisición de una nueva cuenta sólo se permitirá mediante la aprobación expresa de CenturyLink y está sujeta a los cargos aplicables. Si los Servicios residenciales son cancelados por usted o por CenturyLink en cualquier día que no sea el último día de su ciclo de facturación aplicable, su pago por ese mes de Servicios y Equipo Arrendado no será prorrataeado o reembolsado y sus Servicios continuarán disponibles hasta el final del ciclo de facturación aplicable. Para todos los demás clientes del Servicio, si los Servicios son terminados por usted o por CenturyLink antes del final de un término mensual, se le requerirá pagar una cantidad prorrataeada, si aplica en su estado, de los MRC del mes y la cantidad total por cualquier NRC u otros cargos del mes y cualquier cantidad acumulada pero no pagada relacionada con el Servicio y Equipo hasta la fecha efectiva de terminación.

(d) Devolución de Equipo Arrendado. Después de que usted notifique a CenturyLink de su intención de terminar el Servicio, deberá devolver inmediatamente su Equipo Arrendado a CenturyLink dentro de los 30 días siguientes a la terminación. Despues de recibir su intención de terminar el Servicio, CenturyLink le enviará un correo electrónico con un enlace para imprimir una etiqueta de devolución de envío para devolver el Equipo Arrendado a CenturyLink, o usted mismo puede imprimir una etiqueta de devolución de envío en www.centurylink.com/returnmodem. CenturyLink podrá, a su elección: (1) cobrarle una cantidad hasta el Cargo por Equipo si CenturyLink no recibe el Equipo dentro de los 30 días siguientes a la terminación; (2) cobrarle una cantidad hasta el Cargo por Equipo a la terminación y acreditarle dicho cargo SÓLO si CenturyLink recibe su Equipo dentro de los 30 días siguientes a la terminación; o (3) continuar cobrándole por el Equipo hasta que CenturyLink reciba el Equipo. Despues de la terminación de su contrato Inalámbrico Fijo, podremos enviar a un técnico para que desinstale y retire el Equipo Inalámbrico Fijo sin costo alguno para usted o, despues de notificárselo, exigirle que devuelva inmediatamente el Equipo Inalámbrico Fijo a la empresa en un plazo de 30 días despues de la terminación y según se describe en esta sección o en la notificación que le enviamos.

(e) Supresión de datos en caso de terminación. A la terminación de su Servicio, CenturyLink puede borrar inmediatamente todos los datos, archivos y otra información almacenada en o para su cuenta o en su Sitio Web sin previo aviso

(f) Servicio en vacaciones. Los clientes residenciales con Servicio calificado pueden suspender temporalmente el Servicio ("Servicio en Vacaciones") por un mínimo de 30 días hasta un máximo de nueve meses a las tarifas y cargos vigentes en ese momento del Servicio en Vacaciones de CenturyLink. Si utiliza su Servicio para realizar llamadas por Internet (por ejemplo, voz sobre protocolo de Internet (VoIP)), no podrá realizar ninguna llamada entrante o saliente, incluyendo llamadas al 911, desde su dirección de servicio a menos que y hasta que haga que CenturyLink reactive su Servicio. Mientras esté en el Servicio en Vacaciones, seguirá vigente cualquier período de compromiso de tiempo. Cuando el Servicio en Vacaciones finalice, CenturyLink no garantiza que pueda mantener el precio, la oferta, el plan, el descuento, la velocidad o el propio servicio que tenía antes del Servicio en Vacaciones.

12. Responsabilidad Limitada. LAS LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD DE ESTA SECCIÓN SE APLICAN CON INDEPENDENCIA DE LA CAUSA O TEORÍA JURÍDICA EN VIRTUD DE LA CUAL SE HAGA VALER LA RESPONSABILIDAD (YA SEA CONTRACTUAL, POR NEGLIGENCIA, EXTRACONTRACTUAL, POR RESPONSABILIDAD OBJETIVA O DE OTRO TIPO), SALVO EN LO QUE RESPECTA A UNA PARTE CUYA CONDUCTA DOLOSA O NEGLIGENCIA GRAVE HAYA CAUSADO SUS DAÑOS O PÉRDIDAS. EN LA MEDIDA EN QUE CUALQUIER LIMITACIÓN DE ESTA SECCIÓN NO ESTÉ PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE, LA(S) LIMITACIÓN(ES) NO PERMITIDA(S) SE REDUCIRÁ(N) O MODIFICARÁ(N) HASTA LA LIMITACIÓN MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE. LAS LIMITACIONES DE ESTA SECCIÓN TAMBIÉN ESTÁN SUJETAS A LA SECCIÓN 15(b)(ii).

(a) USTED ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD POR EL USO, LOS RESULTADOS DEL USO Y EL RENDIMIENTO DEL SERVICIO, EL SOFTWARE, EL EQUIPO E INTERNET Y ACCEDE A LOS MISMOS POR SU CUENTA Y RIESGO. CENTURYLINK NO TIENE CONTROL SOBRE Y NO SE HACE RESPONSABLE POR EL CONTENIDO CREADO O AL QUE SE PUEDA ACCEDER USANDO EL SERVICIO, SOFTWARE O EQUIPO, NI POR LAS ACCIONES REALIZADAS EN INTERNET. CENTURYLINK LE RECOMIENDA QUE NO UTILICE EL SERVICIO EN ACTIVIDADES DE ALTO RIESGO EN LAS QUE UN ERROR PODRÍA CAUSAR DAÑOS O LESIONES.

(b) CENTURYLINK RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD SI LOS CAMBIOS EN EL SERVICIO REQUIEREN CAMBIOS EN EL EQUIPO, DEGRADAN EL RENDIMIENTO DEL EQUIPO O DEL SERVICIO CON EL EQUIPO, O HACEN QUE EL EQUIPO QUEDA OBSOLETO.

(c) CENTURYLINK RENUNCIA A TODA RESPONSABILIDAD POR ACTOS Y OMISIONES DE OTROS PROVEEDORES. ADEMÁS, SI PARTE DEL SERVICIO ES PROPORCIONADO POR UN TERCERO, CENTURYLINK NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA DEFICIENCIA O FALTA DE SERVICIO QUE RESULTE DE UN ACTO U OMISIÓN DEL TERCERO, Y USTED DEBERÁ BUSCAR COMPENSACIÓN DE DICHO TERCERO.

(d) Servicios de Pago.

(i) LOS SERVICIOS DE PAGO UTILIZAN, TOTAL O PARCIALMENTE, OTROS PROVEEDORES E INTERNET Y REDES PÚBLICAS PARA TRANSMITIR INFORMACIÓN SOBRE FACTURAS E INFORMACIÓN SOBRE SU CUENTA Y PAGOS. USTED RECONOCE Y ACEPTE QUE CENTURYLINK NO PUEDE GARANTIZAR QUE LOS SERVICIOS DE PAGO SEAN COMPLETAMENTE SEGUROS. EXISTE EL RIESGO DE QUE TERCEROS INTENTEN ACCEDER A LOS SERVICIOS DE PAGO EN SU NOMBRE O INTENTEN OBTENER INFORMACIÓN Y DATOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS DE PAGO, INCLUYENDO INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS Y PAGOS. USTED RECONOCE ESTE RIESGO COMO INHERENTE A LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS DE PAGO Y SE COMPROMETE A TOMAR LAS PRECAUCIONES DE SEGURIDAD ADECUADAS PARA PROTEGER SU INFORMACIÓN Y SUS DATOS.

(ii) CENTURYLINK RECHAZA TODA RESPONSABILIDAD POR LOS ACTOS U OMISIONES COMETIDOS POR USTED, OTROS PROVEEDORES O TERCEROS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE PAGO. ALGUNOS EJEMPLOS DE LA SIGUIENTE LIMITACIÓN INCLUYEN QUE CENTURYLINK NO TIENE NINGUNA RESPONSABILIDAD SI: (A) USTED PROPORCIONA INFORMACIÓN INCORRECTA O ERRÓNEA SOBRE LA CUENTA O EL PAGO; (B) USTED NO ACTUALIZA SU CUENTA O INFORMACIÓN DE PAGO; (C) SU INSTITUCIÓN FINANCIERA O PROVEEDOR DE LA TARJETA DE CRÉDITO MUESTRA QUE SU CUENTA DESIGNADA NO TIENE FONDOS SUFICIENTES O NO TIENE DISPONIBILIDAD DE CRÉDITO; (D) LA LEY O UNA ORDEN DE UN TRIBUNAL LE PROHÍBE A CENTURYLINK DEBITAR PAGOS DE SU CUENTA; (E) LA CUENTA CON LA CUAL SE HARÁ EL PAGO ES CERRADA, CONGELADA O NO ESTÁ DISPONIBLE; (F) CUALQUIER PARTE DEL SISTEMA DE TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS NO ESTÁ FUNCIONANDO APROPIADAMENTE EN CUALQUIER MOMENTO, INCLUYENDO CUANDO USTED ESTÁ INTENTANDO USAR LOS SERVICIOS DE PAGO PARA PAGAR SU FACTURA; O (G) HAY ALGÚN RETRASO O FALLA EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS DE PAGO O CUALQUIER INTERRUPCIÓN QUE SURJA DE CUALQUIER CAUSA O CIRCUNSTANCIA QUE ESTÉ MÁS ALLÁ DEL CONTROL RAZONABLE DE CENTURYLINK.

(iii) LAS CUENTAS EN LAS QUE SE ACREDITA UN PAGO QUE POSTERIORMENTE SEA DEVUELTO POR CUALQUIER MOTIVO POR SU ENTIDAD FINANCIERA O PROVEEDOR DE TARJETA DE CRÉDITO, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, FONDOS INSUFICIENTES, CUENTA CERRADA O NÚMERO DE CUENTA NO VÁLIDO, SE CARGARÁN POR EL MONTO DEL PAGO ORIGINAL Y TODOS LOS GASTOS APLICABLES POR CHEQUE DEVUELTO U OTROS GASTOS SIMILARES. SU CUENTA DE CENTURYLINK TAMBIÉN PUEDE SER SUSPENDIDA TEMPORALMENTE INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE QUE CENTURYLINK RECIBA LA DENEGACIÓN DE PAGO O CHEQUE DEVUELTO Y PUEDE PERMANECER SUSPENDIDA HASTA QUE SE RECIBA EL PAGO A TRAVÉS DE UNA TRANSACCIÓN EN EFECTIVO, POR EJEMPLO EN EFECTIVO, CHEQUE DE CAJA O GIRO POSTAL.

(iv) CENTURYLINK NO GARANTIZA QUE LOS SERVICIOS DE PAGO ESTÉN DISPONIBLES EN TODO MOMENTO O SIN RETRASOS; USTED SIGUE SIENDO RESPONSABLE DE PAGAR SU FACTURA INDEPENDIENTEMENTE DE LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE PAGO.

Si no puede ver o pagar su factura electrónicamente o en línea por cualquier motivo, comuníquese con el servicio de atención al cliente de CenturyLink llamando al número de teléfono que aparece en su factura o a través de estos sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno).

(e) COMO PARTE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CENTURYLINK PUEDE ACCEDER A SUS INSTALACIONES, AL HARDWARE Y SOFTWARE DE SU COMPUTADORA Y A SUS EQUIPOS DE RED Y RELACIONADOS CON INTERNET. CENTURYLINK NO DECLARA NI GARANTIZA QUE LOS TÉCNICOS QUE REALICEN DICHO TRABAJO TENGAN CONOCIMIENTOS ESPECIALES SOBRE SU COMPUTADORA O DICHO EQUIPO.

(f) LA RESPONSABILIDAD DE CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS SE LIMITA ADEMÁS A LO SIGUIENTE:

(i) PARA RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL EQUIPO, SU ÚNICO RECURSO ES LA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN ESTABLECIDA EN LA GARANTÍA LIMITADA DE LA SECCIÓN 13;

(ii) POR RECLAMACIONES RELACIONADAS CON DAÑOS O PÉRDIDAS DE BIENES MUEBLES O INMUEBLES, LESIONES PERSONALES Y MUERTE POR NEGLIGENCIA, CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS NO TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA;

(iii) POR RECLAMOS RELACIONADOS CON CUALQUIER PÉRDIDA O FALTA DE PRIVACIDAD EN CUANTO A USO O MAL USO, ROBO, DAÑOS O MODIFICACIONES, O PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN DE CUALQUIER SOFTWARE, ARCHIVOS, INFORMACIÓN O DATOS, INCLUYENDO CUALQUIER CUENTA O INFORMACIÓN DE PAGO, CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS NO TENDRÁN NINGUNA RESPONSABILIDAD; Y

(iv) PARA TODOS LOS OTROS RECLAMOS, INCLUYENDO LOS RELACIONADOS CON LA VENTA DEL SERVICIO, SU USO DEL SERVICIO Y LA FACTURACIÓN DE CENTURYLINK POR EL SERVICIO, LOS DAÑOS SE LIMITARÁN A LOS DAÑOS REALES, SIN EXCEDER LOS CARGOS TOTALES QUE USTED LE PAGÓ A CENTURYLINK EN LOS SEIS MESES PREVIOS A LA NOTIFICACIÓN A CENTURYLINK DE SU DISPUTA. SI USTED NOTIFICA UNA DISPUTA DESPUÉS DE TERMINAR EL SERVICIO, LOS DAÑOS SE LIMITARÁN A LOS DAÑOS REALES, SIN EXCEDER LOS CARGOS TOTALES QUE USTED LE PAGÓ A CENTURYLINK DURANTE LOS ÚLTIMOS SEIS MESES ANTES DE TERMINAR EL SERVICIO.

(v) INDEPENDIENTEMENTE DE QUE CENTURYLINK HAYA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE RESPONSABILIDAD, PÉRDIDA O DAÑO, CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS NO SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED POR NINGÚN DAÑO INCIDENTAL, INDIRECTO, ESPECIAL, DE CONFIANZA O CONSECUENTE DE NINGÚN TIPO (INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A CUALQUIER PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE NEGOCIO, PÉRDIDA O IMPUTACIÓN DE BENEFICIOS O INGRESOS, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN O DATOS, DISMINUCIÓN DEL VALOR, COSTOS DE COBERTURA, INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO O CONFIANZA EN EL SOFTWARE Y/O LA DOCUMENTACIÓN ASOCIADA) QUE SURJAN O ESTÉN RELACIONADOS CON ESTE ACUERDO, SERVICIO, SOFTWARE O EQUIPO.

(g) CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, AGENTES Y CONTRATISTAS NO SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN RETRASO O INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN VIRTUD DEL PRESENTE DOCUMENTO SI DICHO RETRASO O INCUMPLIMIENTO SE DEBE A UN ACONTECIMIENTO DE FUERZA MAYOR O A CIRCUNSTANCIAS FUERA DE SU CONTROL RAZONABLE.

13. Garantía.

(a) Garantía Limitada de Equipo. Tenga en cuenta que, si adquiere un equipo, éste puede ser nuevo o reacondicionado y estar acompañado de una garantía limitada, que incluye la cobertura por fallos de funcionamiento o defectos de fabricación de acuerdo con esta sección. CenturyLink extiende una Garantía Limitada para el arrendador original o comprador (usted) por el Equipo y por nada más. Los términos de la Garantía Limitada se establecen a continuación (la "Garantía Limitada") y forman parte de este Acuerdo. También puede solicitar a CenturyLink una copia de la Garantía Limitada sin costo alguno. Nada de lo dispuesto en el presente Acuerdo se considerará que altera los términos de la Garantía Limitada. EL REMEDIO DE REPARACIÓN O REEMPLAZO ESTABLECIDO EN LA GARANTÍA LIMITADA ES EL ÚNICO REMEDIO DISPONIBLE CON RESPECTO AL EQUIPO, YA SEA QUE SURJA EN VIRTUD DE LA GARANTÍA LIMITADA, EN VIRTUD DE UNA GARANTÍA IMPLÍCITA LEGALMENTE VÁLIDA O DE OTRO MODO.

GARANTÍA LIMITADA

(i) El Equipo está garantizado por CenturyLink a la persona que originalmente compró o arrendó el Equipo, y a nadie más, de estar libre de defectos de fabricación: (A) durante el plazo del arrendamiento del Equipo, únicamente (para el Equipo arrendado a CenturyLink); (B) por un período de un año a partir de la fecha de cualquier Equipo nuevo acondicionado; y (C) por un período de dos años a partir de la fecha de cualquier compra de Equipo Reacondicionado (colectivamente, el "Plazo de Garantía"). El equipo que adquiera puede estar cubierto por una garantía adicional del fabricante de dicho equipo, por lo que deberá revisar los materiales incluidos con el mismo o comunicarse con el fabricante del equipo para obtener más información. Si usted decide dentro de los 30 días siguientes a la fecha de compra de su Equipo que no desea conservar el Equipo comprado, deberá notificarlo a CenturyLink según lo establecido en la Sección 13(a)(vi) siguiente y devolver todo el Equipo suministrado de acuerdo con el procedimiento especificado anteriormente en la Sección 11(d).

(ii) Esta Garantía Limitada solo cubre las operaciones básicas del Equipo y CenturyLink no garantiza la
© CenturyLink Todos los derechos reservados. 19
V57 01.11.25

compatibilidad del Equipo con ninguna computadora, sistema operativo, o equipo de red, y esta Garantía Limitada no cubre ningún defecto presente en ninguna computadora, red, sistema operativo o ningún otro sistema. Si el Equipo no funciona debido a un defecto de fábrica, antes de que expire el Plazo de Garantía, CenturyLink lo reemplazará o reparará, a su elección, sin cargo, siempre y cuando (A) usted notifique a CenturyLink según lo establecido en la Sección 13(a)(vi) más adelante, reportando que las operaciones básicas del Equipo no están funcionando apropiadamente, y que coopere con el representante de CenturyLink para evaluar las circunstancias; (B) la fecha en que lo notifique a CenturyLink está dentro del Plazo de Garantía especificado arriba; y (C) usted devuelva con prontitud el Equipo usando el procedimiento especificado en la Sección 11(d). CenturyLink hará lo siguiente: (1) reemplazará o reparará el Equipo, a su elección, y le devolverá el Equipo de reemplazo o reparado en un plazo de 30 días después de que usted cumpla con (A) a (C) de arriba; (2) le proporcionará una opción acelerada mediante la cual CenturyLink le enviará el Equipo de reemplazo lo más pronto posible después de que Usted cumpla con (A) y (B); siempre y cuando, antes de enviarle dicho Equipo de reemplazo, CenturyLink pueda cobrarle, a través de una cuenta bancaria, tarjeta de crédito o tarjeta de débito que CenturyLink acepte u otro medio que CenturyLink elija, el costo total minorista del Equipo de reemplazo ("Cargo por Adelantado"). Si usted devuelve su Equipo defectuoso a CenturyLink de acuerdo con el procedimiento especificado en la Sección 11(d), y CenturyLink recibe su Equipo defectuoso en o antes del día 30 después de que usted solicite un Equipo de reemplazo de acuerdo con esta Garantía Limitada, CenturyLink acreditará el Cargo por Adelantado al mismo método de pago al que se aplicó el Cargo por Adelantado o a su factura mensual de servicio; o (3) cualquier otra opción que usted y CenturyLink acuerden. Ninguna otra persona o parte está autorizada a prestar servicios de reparación o reemplazo en virtud de la presente Garantía Limitada.

(iii) *Equipos reparados/reemplazados.* CenturyLink podrá usar partes nuevas o reacondicionadas para reparar el Equipo, o reemplazar el Equipo con Equipo nuevo, reparado o reacondicionado, todo a discreción exclusiva de CenturyLink. Esta Garantía Limitada se aplicará al Equipo reemplazado o reparado durante 90 días o hasta el final del período de garantía establecido en este documento, el que sea más largo. Todos los productos o piezas reemplazados pasan a ser propiedad de CenturyLink y no serán devueltos.

(iv) *Excepciones y exclusiones.* Esta Garantía Limitada no cubre defectos debido a desfiguración, uso indebido, abuso, negligencia, uso inadecuado, tensiones o corrientes eléctricas inadecuadas, reparaciones realizadas por terceros, alteraciones, modificaciones, accidentes, incendios, inundaciones, vandalismo, casos fortuitos o clima. Ningún consejo o información dada por CenturyLink, sus afiliados, contratistas o empleados respectivos variará los términos de la Garantía Limitada.

(v) *Ausencia de otras garantías expresas y limitación de las garantías implícitas.* Esta Garantía Limitada es la única garantía expresa extendida por CenturyLink en relación con el Equipo. Las garantías implícitas que no puedan ser rechazadas están limitadas en el tiempo a la duración de esta Garantía Limitada y todos los remedios para todas las garantías implícitas están restringidos al remedio y procedimiento establecido en esta Garantía Limitada. Esta Garantía Limitada reemplaza a todas las otras garantías, sin importar cómo surjan, y dichas otras garantías son excluidas por medio de la presente. Algunos estados no permiten limitaciones en la duración de una garantía implícita, por lo que la limitación anterior puede no ser aplicable en su caso.

(vi) Si tiene alguna pregunta, llame al número de teléfono de CenturyLink que aparece en su factura o comuníquese con nosotros a través de estas páginas web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno).

(vii) Esta Garantía Limitada le otorga derechos legales específicos, y también puede tener otros derechos que varían de un estado a otro.

(b) Exclusión de garantías. EL SERVICIO, EL SOFTWARE, EL EQUIPO, LA FACTURA Y EL CONTENIDO RELACIONADO CON EL PAGO, LOS SERVICIOS DE PAGO Y TODA LA INFORMACIÓN RELACIONADA Y LOS SISTEMAS DE APOYO SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD", CON TODAS LAS FALLAS. EXCEPTO POR LA GARANTÍA LIMITADA EN LA SECCIÓN ANTERIOR, CENTURYLINK PROPORCIONA EL SERVICIO, SOFTWARE Y EQUIPO SIN GARANTÍAS DE NINGÚN TIPO, ESCRITAS U ORALES, ESTATUTARIAS, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE TÍTULO, NO INFRACCIÓN, COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO, PRECISIÓN, NO INTERFERENCIA, COMPATIBILIDAD DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, INTEGRACIÓN Y LAS DERIVADAS DEL CURSO DE LAS NEGOCIACIONES O DEL COMERCIO, Y CENTURYLINK RECHAZA DICHAS GARANTÍAS. CENTURYLINK NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO, EL SOFTWARE, LOS SERVICIOS DE PAGO O CUALQUIERA DE SUS SITIOS WEB SEAN ININTERRUMPIDOS, ESTÉN LIBRES DE ERRORES, SEAN SEGUROS O ESTÉN LIBRES DE VIRUS U OTROS COMPONENTES DAÑINOS. NINGÚN CONSEJO O INFORMACIÓN DADA POR CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, SUS AGENTES, CONTRATISTAS O LOS EMPLEADOS RESPECTIVOS VARIARÁ LOS TÉRMINOS DE LA GARANTÍA LIMITADA O ESTE ACUERDO O

CREARÁ NINGUNA GARANTÍA. CENTURYLINK NO SE HACE RESPONSABLE DE LA DESFIGURACIÓN, USO INDEBIDO, ABUSO, NEGLIGENCIA, USO INADECUADO, TENSIONES O CORRIENTES ELÉCTRICAS INADECUADAS, REPARACIONES REALIZADAS POR TERCEROS, ALTERACIONES, MODIFICACIONES, ACCIDENTES, INCENDIOS, INUNDACIONES, VANDALISMO, CASOS FORTUITOS O CLIMA. EL SOPORTE TÉCNICO DE CENTURYLINK NO ESTÁ GARANTIZADO Y SE UTILIZA BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD. CENTURYLINK NO OFRECE NINGUNA GARANTÍA EN RELACIÓN CON LAS TRANSACCIONES EJECUTADAS Y LOS CONTENIDOS E INFORMACIÓN A LOS QUE SE ACCEDA UTILIZANDO EL SERVICIO. EN LA MEDIDA QUE CUALQUIER LIMITACIÓN EN ESTA SECCIÓN NO SEA PERMITIDA POR LA LEY PERTINENTE, DICHA LIMITACIÓN NO APLICARÁ AL CLIENTE EN LA MEDIDA EN QUE SEA RESTRINGIDA POR LA LEY PERTINENTE. Algunos estados o jurisdicciones no permiten la exclusión de determinadas garantías. Por consiguiente, es posible que algunas de las exclusiones anteriores no le sean aplicables.

14. Indemnización. Usted acepta indemnizar, defender y mantener indemne a CenturyLink y a sus afiliados, contratistas, funcionarios, directores, empleados o agentes de cualquier y todas las reclamaciones de terceros, responsabilidades, costos y gastos, incluyendo honorarios legales razonables y daños punitivos derivados de: (a) infracción de cualquier disposición del presente Acuerdo por su parte o por parte de terceros que utilicen su Servicio, Software y/o Equipo; (b) instalación, modificación o uso del Servicio, Software y/o Equipo por su parte y/o por parte de terceros que utilicen su Servicio, Software y/o Equipo con o sin su permiso; (c) reclamaciones por difamación, calumnia, invasión de la privacidad o infracción de cualquier derecho de propiedad intelectual derivadas del uso del Servicio, Software y/o Equipo; (d) infracción de patentes derivada de sus actos al combinar o utilizar el Servicio en relación con instalaciones o Equipo (circuito, aparato, sistema o método) suministrados por usted; o (e) actos negligentes, errores u omisiones, negligencia grave o conducta malintencionada por su parte.

15. Resolución de disputas.

ESTA SECCIÓN 15 NO SE APLICARÁ A NINGÚN CLIENTE DE CLASE EMPRESARIAL.

POR FAVOR, LEA ESTA SECCIÓN DETENIDAMENTE. ESTA SECCIÓN AFECTA LOS DERECHOS QUE USTED PODRÍA TENER DE OTRA MANERA. DISPONE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS SOBRE UNA BASE INDIVIDUAL (EN CONTRAPOSICIÓN A UNA BASE DE CLASE, REPRESENTATIVA, MASIVA, COLECTIVA, CONSOLIDADA O COORDINADA), A TRAVÉS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS PREVIA A LA DEMANDA, Y SI ES APROPIADO, POR ACCIONES JUDICIALES DECIDIDAS POR UN JUEZ (NO POR UN JURADO). LIMITA SU TIEMPO PARA NOTIFICAR A CENTURYLINK SOBRE UNA DISPUTA Y LIMITA SU TIEMPO PARA PRESENTAR CUALQUIER RECLAMO, DISPUTA, ACCIÓN O DEMANDA. ESTA SECCIÓN RIGE TODAS LAS DISPUTAS, RECLAMOS, ACCIONES O DEMANDAS ENTRE USTED Y CENTURYLINK QUE SURJAN O ESTÉN RELACIONADAS CON ESTE ACUERDO, SERVICIOS, SOFTWARE Y/O EQUIPO, INDEPENDIENTEMENTE DE LA TEORÍA LEGAL.

(a) Requisitos previos a la presentación. Antes de presentar o iniciar cualquier demanda, reclamo o acción en cualquier tribunal, usted debe primero presentarle cualquier reclamo o disputa a CenturyLink por escrito de manera razonablemente suficiente para darle a CenturyLink una oportunidad justa y adecuada para resolver la disputa sin litigio ("Notificación de Reclamo"). Cualquier Notificación de Reclamo debe ser enviada por correo electrónico a legalaffairs@lumen.com o por correo a Lumen Technologies, Attn: Litigation Department, 931 14th Street, Suite 900, Denver, CO 80202.

ESTOS REQUISITOS PREVIOS A LA PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA SON TÉRMINOS MATERIALES DE ESTE ACUERDO QUE LE PROPORCIONAN A USTED Y A CENTURYLINK DERECHOS SUSTANCIALES, NO MERAMENTE PROCESALES. SU INCUMPLIMIENTO PUEDE SER MOTIVO DE DESESTIMACIÓN DE CUALQUIER DEMANDA.

(i) *La notificación del reclamo debe ser individual.* Su notificación de reclamo debe ser en su propio nombre y no se hará sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada. Sin limitar la generalidad del requisito de que cualquier Notificación de Reclamo debe ser sobre una base individual, es una violación de este Acuerdo que dos o más reclamantes incluyan reclamaciones en una sola Notificación de Reclamo o intenten resolver simultáneamente sus disputas, a menos que los dos reclamantes sean titulares conjuntos y nombrados en la misma cuenta de CenturyLink.

(ii) *Oportunidad justa y adecuada para resolver el conflicto.*

(A) CenturyLink se compromete a trabajar con usted de buena fe para resolver cualquier disputa que pueda tener. Para que su Notificación de Reclamo individual le proporcione a CenturyLink una oportunidad justa y adecuada para resolver la disputa sin litigio, su Notificación de Reclamo debe incluir:

(1) El(es) número(s) de cuenta de CenturyLink de la(s) cuenta(s) relacionada(s) con el reclamo o disputa;

- (2) Una descripción razonable de los hechos en los que se basa el reclamo o la disputa, incluyendo las fechas pertinentes en las que experimentó problemas de facturación, Servicio, Equipo, Software u otros;
- (3) Una estimación de sus daños reales y cómo se calcularon dichos daños;
- (4) Una descripción de cualquier reparación solicitada que no sea una indemnización monetaria; y
- (5) Documentación de respaldo, incluyendo las copias de sus facturas que respaldan cualquier disputa de facturación.

Además de la información proporcionada en su Notificación de Reclamo, usted también se compromete a responder en un plazo razonable a cualquier solicitud de CenturyLink de información adicional para respaldar o aclarar su reclamo o disputa.

- (B) Si su Notificación de Reclamo individual incluye cualquier reclamo basado en una supuesta declaración falsa, fraude, engaño o tergiversación, entonces su Notificación de Reclamo individual también debe identificar:

- (1) El contenido de cualquier declaración o publicidad supuestamente falsa o engañosa;
- (2) La(s) fecha(s) aproximada(s) en que recibió, escuchó o leyó dicha declaración o publicidad;
- (3) Cómo recibió esa declaración o publicidad; y
- (4) Si la supuesta declaración falsa o engañosa fue hecha por una persona en particular, el nombre de esa persona o su afiliación con CenturyLink (ej.: empleado de CenturyLink, técnico de servicio autorizado por CenturyLink o contratista).

- (C) Usando la información que usted proporcione conforme a las Secciones 15(a)(ii)(A) y (B), CenturyLink hará esfuerzos razonables para buscar e identificar registros del historial de su cuenta, si los hubiera, que pudieran ser útiles para resolver su disputa. CenturyLink también intentará comunicarse con usted directamente para discutir su disputa. Si usted no proporciona la información requerida por las Secciones 15(a)(ii)(A) y (B), CenturyLink no está obligado a buscar en sus registros.

(iii) *Período de 60 días antes de la presentación del reclamo.* Si usted y CenturyLink no pueden resolver su reclamo o disputa dentro de los 60 días siguientes a la recepción por parte de CenturyLink de su Notificación de Reclamo que cumpla con los requisitos de las Secciones 15(a)(i) y 15(a)(ii) ("Período de 60 días antes de la presentación del reclamo"), usted podrá presentar una acción judicial de acuerdo con estos Términos de Resolución de Disputas. Si su Notificación de Reclamo es deficiente, incompleta o defectuosa porque no se hace de forma individual, como se establece en la Sección 15(a)(i), o porque no incluye la información requerida por la Sección 15(a)(ii), entonces el Período de 60 días previo a la presentación del reclamo no comenzará hasta la primera fecha en la cual CenturyLink haya recibido información que corrija esas deficiencias o defectos. Además, si por lo demás su Notificación de Reclamo cumple con los requisitos de las Secciones 15(a)(i) y 15(a)(ii), pero usted no responde a una solicitud razonable de CenturyLink de información faltante o adicional sobre su reclamo o disputa, entonces el Período de 60 días previo a la presentación del reclamo se detendrá y no comenzará de nuevo hasta que usted proporcione la información faltante o de respaldo solicitada.

(iv) *Período de suspensión previo a la presentación.* Cualquier plazo para presentar una demanda se extenderá hasta un máximo de 60 días consecutivos después de que CenturyLink reciba su Notificación de Reclamo ("Período de Suspensión Previo a la Presentación"). Si usted no responde a una solicitud razonable de CenturyLink de proporcionar información faltante o adicional, entonces el Período de Suspensión Previo a la Presentación terminará 14 días consecutivos después de la fecha de la solicitud de CenturyLink.

(b) Renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada. Por medio de este Acuerdo, tanto usted como CenturyLink renuncian a cualquier derecho a perseguir cualquier disputa y reclamo sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada.

(i) *Ejemplos de bases de clase, representativas, masivas, colectivas, consolidadas o coordinadas.* Sin limitar la generalidad del requisito de que las disputas y reclamos sean perseguidos y resueltos en los tribunales únicamente de forma individual, es una violación de este acuerdo que dos o más reclamantes (1) incluyan reclamos en una única Notificación de Reclamo; (2) persigan sus reclamos en una única acción judicial; o (3)

intenten resolver simultáneamente sus disputas, a menos que los dos reclamantes sean titulares conjuntos de la misma cuenta de CenturyLink.

(ii) *Contraprestación por la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada.* Como contraprestación por la Renuncia a Cualquier Derecho a Proceder sobre una Base de Clase, Representativa, Masiva, Colectiva, Consolidada o Coordinada en esta Sección 15(b), CenturyLink acuerda que:

- (A) CenturyLink le reembolsará los gastos de presentación en los que incurra por presentar cualquier demanda en un tribunal de reclamos menores, siempre y cuando su presentación sea consistente con estos términos de la Resolución de Disputas, independientemente de si usted prevalece en cualquier reclamo en el tribunal de reclamos menores;
- (B) Si usted (1) prevalece en un reclamo en un tribunal y (2) recibe una adjudicación de daños reales que excede la oferta de acuerdo más alta de CenturyLink durante el Período de 60 antes de la presentación del reclamo, CenturyLink le reembolsará los honorarios razonables de sus abogados, así como cualquier costo y gasto en el que usted o su abogado hayan incurrido razonablemente para investigar, preparar y perseguir sus reclamos. El cálculo de los daños reales a efectos de esta sección excluye cualquier concesión de honorarios de abogados, daños legales mínimos, daños legales o sanciones múltiples, daños consecuentes, daños ejemplares o punitivos, y cualquier otro costo o gasto incurrido en la tramitación de sus reclamaciones;
- (C) Nada de lo dispuesto en este Acuerdo, incluidas las limitaciones de responsabilidad de la Sección 12, impedirá o limitará la recuperación de los recursos legales;
- (D) El límite de daños en la Sección 12(f)(iv) se incrementa para que no exceda los cargos totales que usted le pagó a CenturyLink en los doce meses previos a la notificación de su disputa a CenturyLink. Si usted notifica una disputa después de terminar el servicio, el límite de daños en la Sección 12(f)(iv) se incrementa de manera que no exceda los cargos que usted le pagó a CenturyLink durante los últimos doce meses antes de terminar el servicio; y
- (E) CenturyLink renunciará a su derecho a cualquier adjudicación de honorarios de abogados, costos y gastos a los que pudiera tener derecho como parte vencedora en la demanda que usted presentó, excepto que CenturyLink retiene su derecho, según lo permita la ley aplicable, a solicitar honorarios de abogados, costos y gastos sobre la base de que su demanda fue frívola o presentada de mala fe o con fines de acoso.

Su derecho a los honorarios de los abogados, los costos y los gastos previstos en esta Sección 15(b)(ii) no pretende limitar sus derechos a recuperar estos elementos bajo la legislación aplicable (si existen tales derechos). Si la legislación aplicable le da derecho a una indemnización por honorarios de abogados, costos y gastos que sea mayor a la permitida bajo la Sección 15(b)(ii), podrá recuperar esa cantidad mayor. Sin embargo, no podrá recuperar una doble indemnización por honorarios de abogados, costos y gastos en virtud de la Sección 15(b)(ii) y de la legislación aplicable.

(iii) *La contraprestación por la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada no es separable de la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada.* Si un tribunal considera que la Sección 15(b) (Renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada) es inaplicable a sus reclamos o acciones, entonces la sección 15(b)(ii) (Contraprestación por la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada) también será inaplicable y se separará de este Acuerdo.

(c) **Renuncia al derecho a un juicio con jurado. TANTO USTED COMO CENTURYLINK RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO CON JURADO EN SUS RECLAMOS INDIVIDUALES.** En la medida en que la acción judicial sea apropiada bajo este Acuerdo, cualquier juicio de sus reclamos y de las defensas o contrademandas de CenturyLink será ante un juez o tribunal que presida sin jurado (es decir, un "juicio sin jurado"), salvo lo dispuesto en la Sección 15(d).

(d) **La renuncia a un juicio con jurado no es separable de la renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada.** Si un tribunal considera que la Sección 15(b) (Renuncia a cualquier derecho a proceder sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada) es inaplicable a sus reclamos o acciones por cualquier motivo, la renuncia al derecho a un juicio con jurado

de la Sección 15(c) será inaplicable y se separará de este acuerdo.

(e) Limitación sobre el tiempo para presentar cualquier reclamo, disputa o demanda. USTED DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE CUALQUIER DISPUTA QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO TAN PRONTO COMO SE DESCUBRA, PERO EN CUALQUIER CASO, DENTRO DE LOS 6 MESES SIGUIENTES A SU DESCUBRIMIENTO. POR EJEMPLO, SI USTED DISPUTA CUALQUIER CARGO EN SU FACTURA, DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE LA DISPUTA DENTRO DE LOS 6 MESES SIGUIENTES A LA FECHA DE SU FACTURA. USTED ACEPTE TODOS LOS CARGOS NO DISPUTADOS DENTRO DE LOS 6 MESES DE SU FACTURA DISPUTADA. CUALQUIER DEMANDA QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO DEBE SER PRESENTADA DENTRO DE UN AÑO DEL SURGIMIENTO DE LA CAUSA DE ACCIÓN. LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICARÁN CUANDO LO PROHIBA LA LEGISLACIÓN APLICABLE. SI UN TRIBUNAL CONSIDERA QUE ALGUNA DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES ES INAPPLICABLE, LA(S) LIMITACIÓN(ES) DECLARADA(S) INAPPLICABLE(S) SE PRORROGARÁ(N) POR EL TIEMPO MÍNIMO NECESARIO PARA QUE LA(S) LIMITACIÓN(ES) SEA(N) APLICABLE(S).

16. Renuncia al derecho a juicio con jurado y a cualquier derecho a proceder sobre una base colectiva, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada para los clientes de Clase Empresarial. Esta Sección 16 solo se aplicará a los clientes de Clase Empresarial. **TANTO USTED COMO CENTURYLINK RENUNCIAN AL DERECHO A UN JUICIO CON JURADO EN SUS RECLAMOS.** Por medio de este Acuerdo, tanto usted como CenturyLink renuncian a cualquier derecho a perseguir cualquier disputa y reclamo sobre una base de clase, representativa, masiva, colectiva, consolidada o coordinada.

Sin limitar la generalidad del requisito de que las disputas y reclamos sean perseguidos y resueltos en los tribunales únicamente de forma individual, es una violación de este Acuerdo que dos o más reclamantes (1) persigan sus reclamos en una única acción judicial, o (2) intenten resolver simultáneamente sus disputas, a menos que los dos reclamantes sean titulares conjuntos de la misma cuenta de CenturyLink.

17. Limitación sobre el tiempo para presentar cualquier reclamo, disputa o demanda para los clientes de Clase Empresarial. Esta Sección 17 solo se aplicará a los clientes de Clase Empresarial. USTED DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE CUALQUIER DISPUTA QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO TAN PRONTO COMO SE DESCUBRA, PERO EN CUALQUIER CASO, DENTRO DE LOS 6 MESES SIGUIENTES A SU DESCUBRIMIENTO. POR EJEMPLO, SI USTED DISPUTA CUALQUIER CARGO EN SU FACTURA, DEBE NOTIFICAR A CENTURYLINK DE LA DISPUTA DENTRO DE LOS 6 MESES SIGUIENTES A LA FECHA DE SU FACTURA. USTED ACEPTE TODOS LOS CARGOS NO DISPUTADOS DENTRO DE LOS 6 MESES DE SU FACTURA DISPUTADA. CUALQUIER DEMANDA QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADA CON ESTE ACUERDO DEBE SER PRESENTADA DENTRO DE UN AÑO DEL SURGIMIENTO DE LA CAUSA DE ACCIÓN. LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO SE APLICARÁN CUANDO LO PROHIBA LA LEGISLACIÓN APLICABLE. SI UN TRIBUNAL CONSIDERA QUE ALGUNA DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES ES INAPPLICABLE, LA(S) LIMITACIÓN(ES) DECLARADA(S) INAPPLICABLE(S) SE PRORROGARÁ(N) POR EL TIEMPO MÍNIMO NECESARIO PARA QUE LA(S) LIMITACIÓN(ES) SEA(N) APLICABLE(S).

18. Notificaciones. Salvo que se disponga lo contrario en este documento, todas las notificaciones requeridas para CenturyLink deberán ser por escrito y enviadas a 931 14th Street, 9th Floor, Denver, CO 80202; Attn: Legal Department. Salvo que se estipule lo contrario en este documento, usted acepta que todas las notificaciones requeridas para usted serán proporcionadas por uno o más de los siguientes: publicación en línea o en el portal de su cuenta de CenturyLink, mensaje en factura, inserto en factura, tarjeta postal, carta, llamada a su número de facturación, o correo electrónico a una dirección que usted proporcionó al ordenar el Servicio o Equipo, o en un momento posterior. Usted acepta proporcionarle a CenturyLink cualquier cambio en su dirección de correo electrónico comunicándose con CenturyLink a través de los métodos descritos en los siguientes sitios web: [Servicio al Cliente Residencial](#) (cuentas de clientes residenciales), [Servicio al Cliente para Negocios Pequeños](#), (cuentas de pequeños negocios), o [Servicio al Cliente de Clase Empresarial](#) (cuentas de Grandes Empresas y Gobierno). Si usted no proporciona información actualizada de su dirección de correo electrónico a CenturyLink, usted acepta que cualquier notificación enviada a la dirección de correo electrónico que usted proporcionó será considerada como recibida por usted.

Salvo que se estipule lo contrario en el presente documento, se considerará que las notificaciones fueron entregadas cuando: (a) sean entregadas personalmente al destinatario mencionado arriba; (b) tres días hábiles después de ser enviadas por medio del correo postal regular; (c) cuando sean entregadas a través de correo de mensajería urgente; o (d) cuando sean publicadas en línea o en el portal de su cuenta de CenturyLink o cuando sean enviadas electrónicamente a la dirección de correo electrónico proporcionada por usted.

19. Supremacía.

(a) Para clientes que no pertenezcan a la Clase Empresarial:

(i) En caso de cualquier inconsistencia entre este Acuerdo y cualquiera de los otros documentos intercambiados entre usted y CenturyLink en relación con el Servicio, Software o Equipo, las estipulaciones de este Acuerdo prevalecerán.

(ii) En caso de cualquier inconsistencia entre las Secciones 12 y 15 de este Acuerdo y las limitaciones de responsabilidad y disposiciones de resolución de disputas de cualquier otro acuerdo entre Usted y CenturyLink o cualquiera de sus afiliados, las Secciones 12 y 15 de este Acuerdo prevalecerán. La única excepción a lo anterior es que si usted está sujeto a este Acuerdo y al Acuerdo de Suscriptor de Voz Conectada de CenturyLink®, entonces la Sección 14(a)(iv) del Acuerdo de Suscriptor de Voz Conectada de CenturyLink® será tratada como una limitación adicional de responsabilidad; y

(iii) En el caso de que cualquier otro acuerdo entre Usted y CenturyLink o cualquiera de sus afiliados no contenga limitaciones de responsabilidad o disposiciones de resolución de disputas, las Secciones 12 y 15 de este Acuerdo prevalecerán en la mayor medida permitida por la ley.

(b) Para clientes de Clase Empresarial:

(i) En caso de cualquier inconsistencia entre este Acuerdo y cualquier otro documento intercambiado entre usted y CenturyLink relacionado con el Servicio, Software o Equipo, el orden de prioridad para resolver cualquier inconsistencia será el siguiente: su acuerdo marco de servicio o un vehículo de contratación gubernamental aprobado por CenturyLink y cualquier otro documento adjunto o expresamente incorporado al mismo, y luego este Acuerdo.

(ii) A pesar de cualquier otra disposición en este Acuerdo, la Sección 15 de este Acuerdo no se aplicará, y cualquier disposición de resolución de disputas de cualquier otro acuerdo entre usted y CenturyLink o cualquiera de sus afiliados prevalecerá.

20. Acuerdo completo.

(a) Para los clientes que no sean de la Clase Empresarial, este Acuerdo y otros acuerdos, declaraciones y políticas e información publicada a la que se hace referencia en el presente documento, constituye la totalidad del acuerdo entre usted y CenturyLink con respecto al contenido de este Acuerdo y sustituye cualquiera de los acuerdos o entendimientos orales o escritos previos o contemporáneos entre usted y CenturyLink relacionados con el asunto de este Acuerdo.

(b) Para los clientes de la Clase Empresarial, este Acuerdo y otros acuerdos, declaraciones y políticas e información publicada a la que se hace referencia en el presente documento, constituye la totalidad del acuerdo entre usted y CenturyLink con respecto al contenido de este Acuerdo y sustituye cualquiera de los acuerdos o entendimientos orales o escritos previos o contemporáneos entre usted y CenturyLink relacionados con el asunto de este Acuerdo.

21. Ley aplicable. Este Acuerdo y cualquier disputa, reclamo, acción y demanda que surja o esté relacionada con este Acuerdo se regirá por la ley del estado en el que usted recibe los Servicios que son objeto de la disputa, reclamo, acción o demanda.

22. General. Si cualquier término o estipulación de este Acuerdo es considerado no válido, ilegal o inejecutable, dicho término o estipulación deberá interpretarse en la forma más similar posible para reflejar las intenciones originales de las partes y los términos y estipulaciones restantes continuarán en efecto. La falta de insistencia en el estricto cumplimiento de cualquiera de las estipulaciones de este Acuerdo por cualquiera de las partes será interpretada como una renuncia de cualquiera de sus derechos en virtud del presente documento. Todos los términos y estipulaciones en este Acuerdo que por su naturaleza deberán sobrevivir a la terminación de este Acuerdo sobrevivirán. Todas las URL mencionadas en este Acuerdo incluyen cualquier URL sucesora y el contenido incluido en dichas URL se incorpora por referencia. En caso de que cualquier contenido incluido en dichas URL entre en conflicto con el presente Acuerdo, prevalecerá el presente Acuerdo. Usted acepta que el uso por parte de la Compañía de las URL sucesoras y el contenido de estas no le causa un impacto económico material y adverso. Si el contenido actualizado tuviera tal repercusión, le notificaremos dicho cambio tal y como se describe en la Sección 4(b) del presente Acuerdo. Usted acepta que no acosará, amenazará o se comportará de manera verbal o físicamente amenazante o abusiva hacia cualquier empleado, proveedor, contratista o agente de CenturyLink en cualquier momento. CenturyLink se reserva el derecho de terminar sus Servicios, Software y Equipo sin previo aviso en caso de tal comportamiento.

Cuando así lo exija la ley, a los clientes que cancelen su Servicio en los primeros tres días, o siete días, según corresponda, tras la aceptación de este Acuerdo se les reembolsarán todos los cargos incurridos con respecto a su cuenta.