

Acuerdo de Usuario del Sitio Web de CenturyLink®

Vigente a partir del 1 de noviembre de 2025

Si no desea quedar vinculado por este Acuerdo, no debe acceder, suscribirse o utilizar de cualquier otra forma un Sitio Web de CenturyLink. CenturyLink puede modificar este Acuerdo en cualquier momento mediante la publicación de los términos modificados en www.centurylink.com.

Los siguientes términos y condiciones aplican a su uso y acceso a cualquier sitio web propiedad u operado por CenturyLink o sus subsidiarias, afiliadas y licenciantes (cada uno, un "Sitio Web de CenturyLink"), los cuales están diseñados para informarle más acerca de CenturyLink y sus productos, servicios, equipo, productos y servicios proporcionados por terceros, software y cualquier otro servicio (colectivamente, "Productos de CenturyLink"). Los términos "nosotros" o "nos" o "nuestro" se refieren a CenturyLink, y los términos "usted" o "su" se refieren a usted, la persona que usa o accede al Sitio Web de CenturyLink. El término "CenturyLink" es el nombre comercial utilizado para referirse a las filiales de Lumen Technologies, Inc. que crean y mantienen los Sitios Web de CenturyLink y proporcionan los Productos de CenturyLink. Lumen Technologies, Inc. no crea ni mantiene Sitios Web de CenturyLink ni proporciona Productos de CenturyLink.

Debe leer atentamente el presente Acuerdo. Al usar o acceder a un Sitio Web de CenturyLink, Usted acepta estos términos y condiciones, incluyendo todas las políticas adicionales de CenturyLink incorporadas por referencia y/o descritas a continuación (colectivamente, este "Acuerdo"). Para usar un Sitio Web de CenturyLink, Usted declara que tiene al menos 13 años (con el consentimiento legal de sus padres o tutores) o que es un adulto de al menos 18 años y plenamente competente para celebrar este Acuerdo.

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

- **LAS SECCIONES 8 Y 9 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 POR EL USO DE CUALQUIER SITIO WEB DE CENTURYLINK.**
- **LA SECCIÓN 12 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.**

Los Productos de CenturyLink, como el servicio de Internet y Teléfono Conectado, se le proporcionan sujetos a términos y condiciones separados y específicos para cada Producto de CenturyLink ("Acuerdos de Productos de CenturyLink"), los cuales rigen en caso de cualquier inconsistencia con este Acuerdo.

1. **Inscripción e información facilitada.** En los Sitios Web de CenturyLink, Usted acepta proporcionar información que sea exacta, completa y no engañosa, y actualizar toda esa información para mantener su exactitud e integridad. CenturyLink podrá restringir, suspender o cancelar su acceso a los Sitios Web de CenturyLink sin previo aviso, incluso si determinamos o sospechamos razonablemente, a nuestra entera discreción, que Usted ha proporcionado información inexacta, incompleta o engañosa. Además de la información específica de CenturyLink y el contenido relacionado con los Productos de CenturyLink, los Sitios Web de CenturyLink contienen información y servicios ofrecidos por o disponibles a través de terceros que pueden no estar afiliados con CenturyLink. CenturyLink no es responsable ni tiene obligación de revisar, patrocinar o evaluar nada relacionado con dichos terceros o contenido incluido en cualquier sitio web de terceros accesible desde un enlace en un sitio web de CenturyLink. Tales sitios web de terceros se proporcionan para su conveniencia y la accesibilidad de tales enlaces y sitios web no implica afiliación o aprobación por parte de CenturyLink de tales sitios web y cualquier contenido o servicios proporcionados o descritos en los mismos. Usted puede acceder a dichos sitios web por su cuenta y riesgo, y debe revisar y comprender todas las políticas aplicables que rigen dichos sitios web.
2. **Seguridad de la cuenta.** Usted acepta mantener la confidencialidad de todas las contraseñas, identificadores de usuario, direcciones IP, identificadores de cuenta y otros materiales de entrada al Sitio Web de CenturyLink (colectivamente, "Sus Identificadores"), y Usted es el único responsable de cualquier responsabilidad o daños

resultantes de su incumplimiento en mantener dicha confidencialidad. Usted es el único y completo responsable de todas las actividades que ocurran en los Sitios Web de CenturyLink relacionadas con Sus Identificadores, información de su cuenta CenturyLink, números de tarjeta de crédito/débito/cuenta, o información de cuenta bancaria o institución financiera. 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 Sus Identificadores llamando al número de servicio al cliente que aparece en su factura. También se compromete a cambiar periódicamente sus contraseñas. Usted autoriza a CenturyLink a proporcionar información sobre Sus Identificadores y a realizar cambios en los mismos por indicación de cualquier persona capaz de proporcionar información que consideremos suficiente para identificarle. Existe el riesgo de que otros usuarios intenten acceder a Sus Identificadores en su nombre, por ejemplo a través del Internet público. Usted reconoce este riesgo como inherente a la naturaleza del uso y acceso a los Sitios Web de CenturyLink y acepta asumir toda la responsabilidad de tomar las precauciones de seguridad adecuadas y proteger sus datos.

3. **Políticas aplicables.** Usted acepta cumplir con las políticas aplicables de CenturyLink, incluyendo la Política de Uso Aceptable de CenturyLink, el Aviso de Privacidad de CenturyLink, y todos los Avisos de Derechos de Autor, todos publicados en <http://www.centurylink.com/AboutUs/Legal>, cuando Usted utilice los Sitios Web de CenturyLink. Si Usted utiliza los Sitios Web de CenturyLink para ver o pagar facturas de Productos de CenturyLink ("Servicios de Pago"), Usted acepta cumplir con los Términos y Condiciones de Pago Electrónico y en Línea de CenturyLink, también localizados en el URL arriba mencionado, el cual rige en caso de cualquier inconsistencia con este Acuerdo. Si no está de acuerdo con los términos de cualquiera de estas políticas, no utilice los Sitios Web de CenturyLink. Los Sitios Web de CenturyLink utilizan, en todo o en parte, el Internet público y redes de terceros para transmitir información, incluyendo Sus Identificadores e información relacionada con Usted. Usted reconoce y entiende que CenturyLink no puede garantizar que los Sitios Web de CenturyLink y las transmisiones de información relacionadas sean completamente seguras o sin amenazas o violaciones. CenturyLink puede, pero no está obligado a monitorear los Sitios Web de CenturyLink para varios propósitos, y CenturyLink y sus proveedores terceros pueden tener acceso y usar información relacionada con su uso y desempeño de los Sitios Web de CenturyLink para realizar mantenimiento, soporte y otras actividades de calidad de servicio.
4. **Derechos de autor.** El contenido, nombres, imágenes, texto, programas, gráficos y otros materiales encontrados o mostrados en un Sitio Web de CenturyLink (colectivamente, "Materiales"), y cualquier software accedido o descargado para permitir tales elementos ("Software") están protegidos por las leyes aplicables de derechos de autor y marcas registradas y son propiedad exclusiva de CenturyLink, sus subsidiarias o afiliadas, o de terceros proveedores de contenido con los que CenturyLink tiene una relación. CenturyLink se reserva todos los derechos relacionados con los Materiales y el Software. Cualquier uso de Materiales y Software fuera o más allá de su uso permitido de un Sitio Web de CenturyLink está estrictamente prohibido sin el consentimiento expreso por escrito de CenturyLink. Cualquier uso no autorizado de los Materiales o del Software que infrinja las leyes de derechos de autor o de marcas registradas puede dar lugar a sanciones penales o civiles. Sujeto a este Acuerdo, se le otorga un derecho limitado, no sublicenciable, para acceder al Sitio Web de CenturyLink, Materiales y Software para su uso personal, no comercial. Sin embargo, el Software no puede descargarse ni exportarse o reexportarse de ninguna otra forma a ningún país para el que Estados Unidos mantenga un embargo sobre dichas exportaciones ni a ninguna persona que aparezca en listas identificadas por Estados Unidos, incluyendo cualquier agencia o departamento de Estados Unidos que controle dichas exportaciones. Al descargar o utilizar el Software y cualquier información o tecnología relacionada, usted acepta estas restricciones y garantiza que no se encuentra en, ni está bajo el control de, ni es nacional o residente de ninguno de dichos países o de ninguna de dichas listas. Si usted cree que su trabajo ha sido copiado y publicado, almacenado o transmitido a los Sitios Web de CenturyLink de una manera que equivale a una infracción de derechos de autor, por favor envíe una notificación de conformidad con la Ley de Derechos de Autor del Milenio Digital (DMCA) de acuerdo con los Avisos de Derechos de Autor publicados en <http://www.centurylink.com/AboutUs/Legal>.
5. **Marcas registradas y marcas de servicio.** Las marcas registradas utilizadas o mostradas en los Sitios Web de CenturyLink son propiedad de CenturyLink o de terceros con los que CenturyLink tiene una relación y que proporcionan productos y servicios en o a través de los Sitios Web de CenturyLink. Las marcas registradas, marcas de servicio, nombres comerciales, nombre de la empresa, gráficos, logotipos, guiones, encabezados, íconos u otras marcas de CenturyLink no pueden ser copiados, utilizados o modificados de ninguna forma o manera. Las marcas registradas, marcas de servicio, nombres comerciales, nombre de la empresa, gráficos, logotipos, guiones, encabezados, íconos u otras marcas de cualquier otra compañía o entidad que aparezcan en un Sitio Web de CenturyLink son propiedad de sus respectivos dueños y dichos dueños podrían no estar afiliados con CenturyLink. Usted no utilizará ninguna meta etiqueta o cualquier otro texto oculto que utilice cualquier nombre, marca registrada o marca de servicio de CenturyLink.

6. **Contenido proporcionado a CenturyLink.**

- a. **Información sobre pedidos.** CenturyLink podrá establecer e implementar procesos y procedimientos que afecten a los pedidos que se realicen en, a través de o con la ayuda de los Sitios Web de CenturyLink, incluyendo la exigencia de que Usted valide información o la imposición de límites a la cantidad, naturaleza o tipo de Productos de CenturyLink disponibles para Usted. A su entera discreción, CenturyLink puede cancelar o rechazar pedidos de Productos CenturyLink en cualquier momento.
- b. **Contenido que Usted envíe a CenturyLink.** Algunos Sitios Web de CenturyLink le permiten publicar contenido, incluyendo datos, fotos, texto, audio, video, gráficos, comentarios, respuestas, información e ideas (colectivamente, "Contenido de Usuario"). Usted declara y garantiza que posee o tiene control sobre todos los derechos del Contenido de Usuario que proporcione en un Sitio Web de CenturyLink, que no existe obligación de confidencialidad ni expectativas de ningún tipo, y que dicho Contenido de Usuario no viola los términos de este Acuerdo. Usted indemnizará a CenturyLink por todos los reclamos que resulten del Contenido de Usuario que Usted proporcione en un Sitio Web de CenturyLink. Usted acepta proporcionar a CenturyLink un derecho y una licencia libres de regalías, perpetuos, irrevocables, no exclusivos y totalmente sublicenciables para usar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear trabajos derivados, distribuir, ejecutar y mostrar todo el Contenido de Usuario proporcionado, en su totalidad o en parte, en todo el mundo e/o incorporarlo en otros trabajos en cualquier forma conocida actualmente o creada posteriormente, y crear y ejercer los mismos derechos con respecto a dichos otros trabajos. Usted también permite que cualquier usuario de un Sitio Web de CenturyLink acceda, muestre, guarde, distribuya, reproduzca y prepare trabajos derivados de dicho Contenido de Usuario. Usted concede a CenturyLink el derecho a utilizar su nombre en relación con el Contenido de Usuario, incluyendo el derecho a utilizar su nombre en materiales publicitarios y de marketing. Cualquier uso por parte de CenturyLink del Contenido del Usuario no requerirá permiso de su parte o pago a usted o a cualquier otra parte. CenturyLink o cualquier tercero no le pagará compensación alguna relacionada con cualquier tipo de uso, distribución o publicación de dicho Contenido de Usuario en cualquier forma o foro. CenturyLink no tiene ningún deber u obligación de validar, usar, acceder, publicar o distribuir dicho Contenido de Usuario, y CenturyLink no tiene ningún deber u obligación con respecto a la confidencialidad de cualquier Contenido de Usuario. CenturyLink, a su entera discreción, puede eliminar, negar el uso o acceso, o no permitir a otros el uso o acceso en cualquier momento sin previo aviso. Usted acepta total responsabilidad y cualquier obligación por el Contenido del Usuario al que acceda, cargue, transmita, transfiera o vea por o a través de un Sitio Web de CenturyLink y el Internet, y CenturyLink no tiene responsabilidad, no acepta responsabilidad y no respalda dicho Contenido del Usuario, incluyendo cualquier declaración, posición, opinión, consejo, sugerencia, error, contenido difamatorio, calumnia, difamación, inexactitudes, obscenidad, blasfemia o pornografía que pueda contener el Contenido del Usuario. CenturyLink valora cualquier comentario que pueda tener sobre un sitio web de CenturyLink. Sin embargo, si Usted nos envía cualquier tipo de comunicación relacionada con el Sitio Web de CenturyLink o cualquier Producto de CenturyLink, el contenido de su comunicación será tratado como no propietario y no confidencial (incluso si está marcado como confidencial o denotación similar) y se convertirá en propiedad de CenturyLink para su uso, reproducción, divulgación y distribución para cualquier propósito, sin limitación en la medida permitida por la ley aplicable y sin compensación para Usted.

7. **Acceso y Uso Permitido de los Sitios Web de CenturyLink.** Usted acepta no usar ningún Sitio Web de CenturyLink para ningún propósito ilegal, abusivo o fraudulento, incluyendo, pero no limitado al uso de una marca del Sitio Web de CenturyLink, para evitar su obligación de pagar por los Productos de CenturyLink, constituir una ofensa criminal, dar lugar a una responsabilidad civil o violar de cualquier otra forma cualquier ley o reglamento. CenturyLink hará intentos razonables para proporcionar un servicio ininterrumpido, pero puede haber casos en los que un Sitio Web de CenturyLink se retrase, se vea afectado o sea imposible (colectivamente, "Problemas Técnicos"). Si experimenta algún problema técnico, comuníquese con CenturyLink lo antes posible. CenturyLink no será responsable ante Usted por cualquier pérdida de información, bloqueos o retrasos que afecten datos, información, notificaciones, compras, entregas o cualquier otro aspecto de un Sitio Web de CenturyLink debido a Problemas Técnicos. Usted utilizará los Sitios Web de CenturyLink de una manera consistente con este Acuerdo, y no tomará ninguna de las siguientes acciones con respecto a cualquier Sitio Web de CenturyLink o utilizará un Sitio Web de CenturyLink para proporcionar, publicar, transmitir, enviar por correo electrónico, enlazar o poner a disposición cualquier contenido de una manera que:

- a. utilice cualquier inteligencia artificial, robot, rastreador web, u otro dispositivo programático o automático de este tipo, incluyendo pero no limitado a dispositivos automatizados de marcación o consulta, para obtener información de CenturyLink o de un Sitio Web de CenturyLink o que de otra forma monitoree o copie cualquier parte de un Sitio Web de CenturyLink o de un Producto de CenturyLink;
- b. contenga virus informáticos, gusanos, bombas de tiempo, archivos dañados, troyanos o cualquier otro código informático, archivo o programa diseñado o destinado a perturbar, dañar, sobrecargar, deteriorar o limitar el funcionamiento de cualquier software, hardware, red, servidor o sistema o equipo de comunicaciones;

- c. interrumpa, interfiera o inhiba a cualquier otro usuario de usar o disfrutar un Sitio Web de CenturyLink u otros sitios web afiliados o enlazados, material, contenidos, productos y/o servicios, incluyendo los Productos de CenturyLink;
- d. cree una identidad falsa con el fin de engañar a otros;
- e. prepare, recopile, utilice, descargue o copie de cualquier otro modo cualquier información de usuario e/o información de uso de cualquier parte de esta, o transmita, proporcione o distribuya de cualquier otro modo (a título oneroso o no) dicha información a terceros;
- f. utilice cualquier nombre de dominio de CenturyLink como dirección de correo electrónico de retorno seudónima;
- g. constituya o contenga cualquier oferta de publicidad no solicitada o no autorizada u ofertas de bienes o servicios o cualquier material publicitario o promocional, excepto en aquellas áreas específicamente designadas para tal fin, incluyendo correo basura o masivo (SPAM), cartas en cadena o cualquier otra comunicación comercial o no comercial no solicitada;
- h. proporcione apoyo material o recursos (u oculte o encubra la naturaleza, ubicación, fuente o propiedad del apoyo material o los recursos) a cualquier organización designada por el gobierno de Estados Unidos como organización terrorista extranjera de conformidad con la sección 219 de la Ley de Inmigración y Nacionalidad;
- i. intente desactivar, eludir, modificar, derrotar o eludir de otro modo cualquiera de las herramientas de gestión de derechos digitales u otras herramientas relacionadas con la seguridad incorporadas en el software o en cualquier contenido o sitio web de CenturyLink;
- j. reproduzca, duplique, copie, venda, intercambie, revenda o explote para cualquier propósito comercial, cualquier porción de un Sitio Web de CenturyLink, el uso de un Sitio Web de CenturyLink, o el acceso a un Sitio Web de CenturyLink;
- k. publique, ejecute o muestre públicamente, o distribuya a terceros cualquier contenido, incluyendo la reproducción en cualquier red informática o medio de difusión o publicación;
- l. recopile y utilice sistemáticamente cualquier contenido, incluyendo el uso de cualquier minería de datos o métodos similares de recopilación y extracción de datos;
- m. haga usos derivados de un Sitio Web de CenturyLink o de cualquier contenido en un Sitio Web de CenturyLink;
- n. use, enmarque o utilice técnicas de enmarcado para encerrar cualquier porción de un Sitio Web de CenturyLink (incluyendo imágenes encontradas en un Sitio Web de CenturyLink o cualquier texto o la disposición/diseño de cualquier página o formulario contenido en una página);
- o. sea ilegal y/o, a la sola discreción de CenturyLink, sea perjudicial para menores, amenazante, acosador, abusivo, difamatorio, calumnioso, vulgar, gratuitamente violento, obsceno, pornográfico, indecente, lascivo, calumnioso, invasivo de la privacidad de otros, o racial, étnica o de otra manera ofensivo, odioso o abusivo;
- p. infrinja la patente, marca registrada, secreto comercial, derechos de autor u otra propiedad intelectual u otros derechos de otra persona, o intente eliminar cualquier aviso de propiedad o etiquetas de cualquier contenido en un Sitio Web de CenturyLink;
- q. abogue o incite a la violencia, a conductas delictivas o a la violación de cualquier ley local, estatal, nacional o internacional o de los derechos de terceros;
- r. sea engañoso de cualquier forma, incluyendo las ofertas de venta de bienes fraudulentas, o contenga una suplantación de identidad de cualquier persona o entidad o tergiversar una afiliación con una persona o entidad;
- s. anuncie específicamente armas de fuego o municiones, tabaco, alcohol, drogas ilegales u otro tipo de contrabando;
- t. contenga una solicitud de caridad, peticiones de firmas, cartas en cadena o cartas relacionadas con cualquier tipo de esquema o programa; y/o
- u. modifique, traduzca, descompile, desensamble, utilice ingeniería inversa o intente de cualquier otro modo derivar el código fuente de los sistemas informáticos y otras tecnologías que operan un Sitio Web de CenturyLink. Para efectos de este Acuerdo, "ingeniería inversa" incluye el examen o análisis de un Sitio Web de CenturyLink para determinar el código fuente, estructura, organización, diseño interno, algoritmos o dispositivos de encriptación de la tecnología subyacente de un Sitio Web de CenturyLink.

8. **Exclusión de garantías.** CenturyLink no garantiza que su uso de cualquier Sitio Web de CenturyLink estará protegido de virus, amenazas de seguridad u otras amenazas o vulnerabilidades. CenturyLink tampoco garantiza que la información en los Sitios Web de CenturyLink, incluyendo la información relacionada con los Productos CenturyLink, sea precisa, completa o actual. Es posible que los precios o las capacidades de servicio descritas para los Productos CenturyLink en el Sitio Web de CenturyLink hayan cambiado. En todos estos casos, CenturyLink hará esfuerzos razonables para solucionar el error tan pronto como sea posible. Los Sitios Web de CenturyLink y toda la información relacionada, contenido y sistemas de apoyo se ponen a su disposición "tal cual", "con todas las fallas" y "según disponibilidad" y CenturyLink no garantiza, de ninguna manera, la disponibilidad, exactitud, integridad, actualidad, idoneidad, confiabilidad, título, utilidad, no infracción, comerciabilidad o adecuación para un propósito en particular de dichos elementos. Usted accede a los Sitios Web de CenturyLink bajo su propia responsabilidad. Usted entiende y acepta que es el único responsable de cualquier daño a su sistema informático o de la pérdida o robo de datos o información que resulte de su uso de los sitios web de CenturyLink o de la descarga de cualquier material al que se acceda o que se proporcione a través de un sitio web de CenturyLink. CenturyLink no garantiza que los Sitios Web de CenturyLink o cualquiera de sus sitios web estén libres de errores, continuamente disponibles, o libres de componentes dañinos, incluyendo pero no limitado a virus, gusanos, troyanos, u otros programas que sean capaces de deshabilitar, dañar, interferir, alterar, interceptar, o de otra manera impactar o afectar un Sitio Web de CenturyLink o cualquiera de los sistemas, redes o servicios de CenturyLink, o sus computadoras, dispositivos móviles, equipo de apoyo, o cualquier otro hardware, software, redes, u otros sistemas.

9. **Responsabilidad Limitada.**

- a. General. EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA CENTURYLINK, SUS FUNCIONARIOS, DIRECTORES, EMPLEADOS, AFILIADOS, AGENTES, ACCIONISTAS, LICENCIANTES, PROVEEDORES Y CONTRATISTAS SERÁN RESPONSABLES ANTE USTED O CUALQUIER OTRA PARTE POR DAÑOS QUE SURJAN DE O EN CONEXIÓN CON LO SIGUIENTE (EXCEPTO QUE ESTA LIMITACIÓN NO SE APLICARÁ A UNA PARTE CUYA NEGLIGENCIA GRAVE O MALA CONDUCTA INTENCIONAL HAYA CAUSADO SUS DAÑOS O PÉRDIDAS):

- (1) CUALQUIER ACTO U OMISIÓN POR SU PARTE O POR PARTE DE OTRA PERSONA O ENTIDAD,
- (2) CUALQUIER FALLO O RETRASO EN LA PUESTA A SU DISPOSICIÓN DE LOS SITIOS WEB DE CENTURYLINK POR CUALQUIER MOTIVO Y EN CUALQUIER MOMENTO,
- (3) CUALQUIER CONTENIDO O INFORMACIÓN A LA QUE ACCEDA MIENTRAS UTILIZA LOS SITIOS WEB DE CENTURYLINK,
- (4) CUALQUIER PÉRDIDA O FALTA DE PRIVACIDAD EN CUANTO A USO O MAL USO, ROBO, DAÑOS O MODIFICACIONES, O PÉRDIDA O DESTRUCCIÓN DE CUALQUIERA DE SU SOFTWARE, ARCHIVOS, INFORMACIÓN O DATOS, INCLUYENDO SUS IDENTIFICADORES, INFORMACIÓN DE CUENTA E INFORMACIÓN DE PAGO,
- (5) CUALQUIER TRANSACCIÓN REALIZADA O QUE SE INTENTE REALIZAR EN O A TRAVÉS DE UN SITIO WEB DE CENTURYLINK,
- (6) CUALQUIER CONTENIDO O INFORMACIÓN CREADA O A LA QUE ACCEDA MIENTRAS UTILIZA LOS SITIOS WEB DE CENTURYLINK,
- (7) CUALQUIER OTRA CAUSA DE ACCIÓN QUE RESULTE DE SU USO O INTENTO DE USO DE LOS SITIOS WEB DE CENTURYLINK EN CUALQUIER FORMA.

ESTA ES UNA LIMITACIÓN COMPLETA DE RESPONSABILIDAD QUE SE APLICA INDEPENDIENTEMENTE DE LA TEORÍA LEGAL BAJO LA CUAL SE HAGA VALER LA RESPONSABILIDAD (YA SEA EN CONTRATO, NEGLIGENCIA, AGRAVIO, RESPONSABILIDAD ESTRUCTA U OTRA), Y SIN IMPORTAR SI CENTURYLINK HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE RESPONSABILIDAD, PÉRDIDA O DAÑO, A DAÑOS DE CUALQUIER TIPO, INCLUYENDO DAÑOS COMPENSATORIOS, INCIDENTALES, CONSECUENTES, DIRECTOS, INDIRECTOS O ESPECIALES, INCLUYENDO PERO NO LIMITADO A LA PÉRDIDA DE GANANCIAS O INGRESOS, PÉRDIDA DE OPORTUNIDAD O USO, PÉRDIDA O MAL USO DE INFORMACIÓN O DATOS, DISMINUCIÓN DE VALOR Y COSTO DE SERVICIOS DE REEMPLAZO. EN EL CASO DE QUE LAS LEYES APLICABLES EN CIERTOS ESTADOS NO PERMITAN LA APLICACIÓN DE ESTA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD O LIMITEN SU APLICABILIDAD, USTED ACEPTA QUE LA RESPONSABILIDAD AGREGADA DE CENTURYLINK EN TALES CASOS POR RESPONSABILIDAD QUE DE OTRO MODO HABRÍA SIDO LIMITADA POR ESTA SECCIÓN NO EXCEDERÁ CIEN DÓLARES (\$100) O LA RESPONSABILIDAD AGREGADA MÍNIMA PERMITIDA POR LA LEY APLICABLE. LAS LIMITACIONES DE ESTA SECCIÓN TAMBIÉN ESTÁN SUJETAS A LA SECCIÓN 12(b)(ii)(C).

10. **Indemnización.** Usted acepta indemnizar, defender y mantener indemne a CenturyLink, sus funcionarios, directores, empleados, agentes, accionistas, licenciantes, proveedores y cualquier tercero proveedor de información de y contra todas las reclamaciones, demandas, acciones, pérdidas, gastos, daños y costos, incluyendo honorarios razonables de abogados, hechos por un tercero que surjan de o en conexión con cualquier violación de este Acuerdo o de la ley aplicable por Usted, cualquier violación de cualquier derecho de un tercero por Usted, y cualquier información o contenido que Usted envíe, use, publique, transmita o ponga a disposición de CenturyLink, incluyendo proporcionado a través de un Sitio Web de CenturyLink.
11. **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.
12. **Resolución de disputas.**

POR FAVOR, LEA ESTA SECCIÓN DETENIDAMENTE. LA 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/los Sitio(s) Web de CenturyLink relacionado(s) con la reclamación o disputa, las fechas aproximadas en las que visitó esos sitios, y sus actividades generales mientras visitaba esos sitios (por ejemplo, comparar productos de CenturyLink, pagar su factura de CenturyLink);
- (2) El o los números de cuenta de CenturyLink de la(s) cuenta(s) relacionada(s) con el reclamo o disputa, si los hay;
- (3) Una descripción razonable de los hechos subyacentes a la reclamación o litigio;
- (4) Una estimación de sus daños reales y cómo se calcularon dichos daños;
- (5) Una descripción de cualquier reparación solicitada que no sea una indemnización monetaria; y
- (6) Documentación justificativa.

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 12(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 12(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 12(a)(i) y 12(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 12(a)(i), o porque no incluye la información requerida por la Sección 12(a)(ii), entonces el Período de 60 días antes de 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 12(a)(i) y 12(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 antes de 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 12, 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 exceda la oferta de acuerdo más alta de CenturyLink durante el Período de 60 días 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, incluyendo las limitaciones de responsabilidad de la Sección 9, impedirá o limitará la recuperación de los recursos legales; y
- (D) 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 12(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 12(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 12(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 12(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 12(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 12(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 12(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 12(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. USTED ACEPTA 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 INAPLICABLE, LA(S) LIMITACIÓN(ES) DECLARADA(S) INAPLICABLE(S) SE PRORROGARÁ(N) POR EL TIEMPO MÍNIMO NECESARIO PARA QUE LA(S) LIMITACIÓN(ES) SEA(N) APLICABLE(S).

13. General.

- a. **Notificación.** Si le enviamos una notificación, se considerará entregada cuando se deposite en el Correo de los Estados Unidos o con mensajería nocturna, dirigida a usted a su dirección de facturación u otra dirección que nos haya proporcionado, entregada en mano a usted, o cuando se publique en el portal de su cuenta CenturyLink o cuando se distribuya por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que usted nos haya proporcionado. Nuestra notificación a usted también será efectiva si se proporciona en su factura o por teléfono, o cuando se publique en línea, en la fecha real en que dicha notificación se publique en

<http://www.centurylink.com>. Si desea proporcionarnos una notificación relacionada con cualquier asunto que no sea una disputa cubierta por la Sección 12, usted acepta notificar al servicio de atención al cliente de CenturyLink al número que aparece en su factura y proporcionar toda la información solicitada, enviarnos un correo electrónico a legalaffairs@lumen.com, o enviarnos un correo postal dirigido a Lumen Technologies, Attn: Litigation Department, 931 14th Street, Suite 900, Denver, CO 80202. Usted acepta que CenturyLink pueda comunicarse con Usted por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que nos proporcione cuando utilice los Sitios Web de CenturyLink. Usted nos proporcionará cualquier cambio en su dirección de correo electrónico actualizando dicha dirección de la manera que CenturyLink le indique. Si usted no proporciona información actualizada de su dirección de correo electrónico a CenturyLink, usted acepta que cualquier notificación enviada por CenturyLink a la dirección de correo electrónico que usted proporcionó será considerada como recibida por usted.

- b. **Otros.** Este Acuerdo, junto con los otros acuerdos, divulgaciones y políticas e información publicada a la que se hace referencia en este documento, constituye el acuerdo completo entre Usted y CenturyLink en relación con los Sitios Web de CenturyLink y cualquier otra declaración escrita u oral no cambia este Acuerdo. Ni el curso de conducta entre Usted y CenturyLink ni las prácticas comerciales actuarán para modificar ninguna disposición de este Acuerdo. CenturyLink puede ceder sus derechos y obligaciones bajo estos términos a cualquier parte en cualquier momento sin previo aviso. Si alguna de las disposiciones de este Acuerdo se considera inaplicable o inválida, las disposiciones no afectadas de este Acuerdo permanecerán en vigor. Si Usted o CenturyLink no hacen cumplir o renuncian a algún requisito de este Acuerdo, ello no implica que renuncien a su derecho a hacer cumplir posteriormente ese requisito en el futuro. 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.