

**CenturyLink puede aumentar sus tarifas y cambiar sus Servicios y Equipo, sin previo aviso a los Abonados, en ciertos casos. Para consultar los términos y condiciones establecidos, vea la Sección 1(K).**

## **SERVICIOS DE PRISM TV DE CENTURYLINK ACUERDO DE SUSCRIPCIÓN**

Este acuerdo de suscripción de los servicios Prism TV de CenturyLink, junto con los documentos y materiales mencionados en adelante (“el Acuerdo”), es entre CenturyTel Broadband Services, LLC (u otra empresa de operaciones de CenturyLink que preste los servicios en su ubicación) (“CenturyLink”) y el usuario final de los servicios de CenturyLink descritos a continuación (“usted” o “el Cliente”). Para comodidad del Cliente, este Acuerdo combina obligaciones de múltiples entidades de CenturyLink, pero no crea una responsabilidad compartida entre ellas. La entidad específica de CenturyLink que le preste un Servicio, Equipo y/o Software y el suministro y recepción de los mismos están sujetas a todas las disposiciones del Acuerdo, a no ser que se hagan indicaciones en otro sentido más adelante. Por favor, lea el Acuerdo cuidadosamente, pues en él se determina su uso de los servicios de televisión digital anunciados como “Prism TV” y de cualquier otro servicio de CenturyLink que se le preste ahora o en el futuro a través de una plataforma de televisión digital (en conjunto, “los Servicios”). Este acuerdo permanecerá vigente y efectivo hasta su cancelación según se dispone más adelante. Para efectos de este Acuerdo, los términos “nosotros” o “nuestro” hacen referencia a CenturyLink. Para efectos de este Acuerdo, los términos “usted” o “su” o “Abonado” o “Cliente” se refieren a usted, el Abonado de Servicios, incluyendo al resto de miembros y/o invitados a la Ubicación del Abonado donde CenturyLink presta sus Servicios y Equipo.

ESTE ACUERDO DESCRIBE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES BAJO LOS QUE PRESTAREMOS SERVICIOS Y EQUIPO TANTO A ABONADOS INDIVIDUALES COMO A EMPRESAS. A no ser que en una sección se especifique la limitación de su aplicación a Abonados individuales o a empresas, los términos y condiciones de este Acuerdo se aplican a ambos. **Este acuerdo debe leerse cuidadosamente, incluyendo el uso requerido del arbitraje para resolver controversias antes de recurrir a los tribunales o interponer una demanda judicial, y las limitaciones de los recursos a su disposición en caso de controversia, tal y como se describen en la sección “RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS” de este Acuerdo.**

Este acuerdo debe ser aceptado como condición para recibir Servicios y Equipo. Si usted es un Abonado individual, debe tener al menos 18 años para aceptar este Acuerdo, y al aceptarlo confirma su condición como adulto o mayor de 18 años. Si el Abonado es una empresa, al aceptar este Acuerdo confirma (mediante su representante debidamente autorizado) que se trata de una corporación, asociación u otra entidad jurídica debidamente formada y en buena situación para hacer negocios, con la autoridad legal y el poder para aceptar este Acuerdo; y también se confirma que este acuerdo constituye una obligación legal, válida y vinculante por su parte. Todo uso de los Servicios y Equipo, autorizado o no por usted, le será atribuido a usted. Usted es responsable de garantizar que el uso de los Servicios y Equipo se ajuste a este Acuerdo.

**Si usted es un nuevo Abonado de Servicios, la inscripción, activación o pago de los Servicios supone la aceptación por su parte de este Acuerdo, incluso si decidiera no leerlo, y sus términos y condiciones serán legalmente vinculantes para usted.** Si no acepta este acuerdo, no haga uso de los Servicios e informe inmediatamente a CenturyLink para cancelarlos.

### **1. SERVICIOS**

- A. Servicios Opcionales con Valor Agregado.** CenturyLink puede poner a su disposición sin cargo servicios opcionales con valor agregado o servicios asociados que complementen y mejoren su uso o goce de los Servicios, o que estén disponibles con los servicios (por ejemplo, la aplicación Prism TV) (en conjunto “Servicios Asociados”). CenturyLink puede poner a su disposición o cancelar los Servicios Asociados en cualquier momento con o sin previo aviso al Abonado. Si CenturyLink cancelase un Servicio Asociado por el que se le cargan gastos, CenturyLink dejará de cobrarle por ese Servicio Asociado en observación de los términos de este Acuerdo. Para efectos de este Acuerdo, salvo en los casos en que se indique otra cosa en el mismo o en los términos y condiciones específicos de algún Servicio Asociado en particular, todos los Servicios Asociados se consideran un subconjunto de Servicios y se incluyen en la definición de los

mismos.

**B. Límites de Visualización.** Los Servicios se le prestan para su uso en casa o en la Ubicación de su empresa, dependiendo de su tipo de suscripción de Servicios (cada una como la “Ubicación de la Suscripción”). Usted acepta que los Servicios prestados no serán vistos de forma incompatible con su tipo de suscripción de Servicios, y que usted no permitirá que los Servicios sean vistos en un lugar distinto a la Ubicación de la Suscripción (por ejemplo, un Abonado individual no permitirá que los Servicios sean vistos públicamente fuera de su residencia), si bien CenturyLink puede poner a su disposición un Servicio Asociado que le permita ver los Servicios mediante una aplicación online o móvil en los dispositivos y equipo aprobados por CenturyLink, sin cargo o por un cargo adicional mensual y/o cargos únicos. Los Servicios no podrán ser retransmitidos, transmitidos, grabados de forma no autorizada o representados, ni podrá cobrarse a nadie por escuchar o ver cualquier Servicio prestado por nosotros. Si llegásemos a determinar que usted usó su Equipo (según la definición en la sección “**EQUIPO**” de este Acuerdo), o que vendió, alquiló o de cualquier otra manera cedió la posesión o uso del mismo a un tercero de quien sabía o debería haber sabido que tenía intención de usar dicho Equipo para permitir la visualización de los Servicios de forma incompatible con su tipo de suscripción de Servicios (por ejemplo, usar Equipo asignado a una suscripción individual en un establecimiento comercial o en cualquier otra zona abierta al público), podremos cancelar los Servicios y, además de otras tasas aplicables, se acepta que usted pagará la diferencia entre el precio que pagó por los servicios y la tasa completa más cargos del tipo de suscripción de Servicios que usted permitió. El pago de dicha cantidad y/o la cancelación de los Servicios no afectará nuestra capacidad de ejercer cualquier otro derecho y recurso legal que podamos tener bajo este Acuerdo. Los servicios se prestan con definición estándar, pero usted puede añadir a su cuenta Servicios en alta definición por un cargo mensual adicional. La disponibilidad de alta definición y el número de canales de video en alta definición disponibles para un Abonado dependen de la ubicación real donde se encuentra la Ubicación de la Suscripción, y no del número de cajas de adaptación multimedia. Algunos Servicios transmitidos, incluyendo, pero no limitado a algunos Servicios de suscripción, eventos deportivos y Servicios de radiodifusión audiovisual, pueden ser censurados en su área de recepción. Si usted elude o intenta eludir alguna de estas censuras, usted podrá estar sujeto a acciones legales. **A nuestra sola discreción y sin obligaciones hacia usted, podremos hacer restricciones en el uso de sus Servicios, así como interrumpir, suspender o cancelar sus Servicios sin previo aviso en caso de incumplimiento, sospecha de incumplimiento o para evitar incumplimientos de este Acuerdo.**

**C. Prism adquirido a través del portal CenturyLink ON.** Algunos clientes pueden adquirir Servicios a través del portal CenturyLink ON ("Clientes del Portal"). Salvo que se disponga lo contrario en esta Sección 1 (C), las disposiciones restantes de este Contrato aplican para los Clientes del Portal. Las siguientes disposiciones aplican únicamente para los clientes del portal:

1. Los clientes del portal tendrán que instalar su equipo por su propia cuenta. Ningún técnico llegará a su ubicación de suscripción para instalarlo por usted. Su equipo debería llegar dentro de un lapso de uno o dos días hábiles después de que su pedido sea definitivo. Le enviaremos instrucciones sobre cómo instalar el equipo, y puede llamar al 1-866-314-4148 o charlar con nosotros en <http://www.centurylink.com/help/chat/?ent=c&team1=prism> (disponible sólo en inglés) si necesita ayuda durante el proceso de auto-instalación.
2. Los clientes del Portal tendrán que configurar pagos mensuales, automáticos y recurrentes para sus servicios con una tarjeta de crédito. Los cargos mensuales recurrentes se facturarán a su tarjeta de crédito registrada por adelantado. Si usted compra cualquier contenido de Video a la carta (Video on Demand) o Pago Por Visión (Pay Per View), dichas compras se facturarán a su tarjeta de crédito registrada con nosotros en el transcurso de uno o dos días a partir del momento en que realizó su orden.
3. Los servicios están disponibles sin ningún tipo de responsabilidad de terminación anticipada porque no hay compromisos de plazo relacionados con los Servicios adquiridos a través del Portal.
4. Puede cancelar sus servicios en cualquier momento siguiendo las instrucciones de cancelación

en el Portal. Sin embargo, si cancela sus servicios en cualquier día que no sea el primer día del ciclo de facturación aplicable, su pago correspondiente a ese mes de servicios no será prorrateado ni reembolsado y sus servicios terminarán en esa fecha.

**D. Módem; Cajas Receptoras; Múltiples Ubicaciones de Suscripción.** Para sintonizar independientemente las televisiones en su Ubicación de Suscripción, será necesario contar con una caja receptora (incluyendo sintonizador) para cada televisión. Los Servicios incluyen un módem, para el cual se aplicará un cargo mensual separado. Se le aplicará un cargo mensual adicional por cada caja receptora en su Ubicación de Suscripción. Si desea recibir Servicios en múltiples Ubicaciones de Suscripción (incluyendo varias residencias dentro de su vivienda o varias ubicaciones comerciales), debe abrir cuentas individuales para cada Ubicación de Suscripción. Usted está de acuerdo en que no usará, directa o indirectamente, una sola cuenta para autorizar Servicios para varias cajas receptoras que no estén ubicadas en la misma Ubicación de Suscripción. Si más tarde determinamos que usted ha violado los términos de esta sección, podemos terminar sus Servicios y, además de todas las otras tarifas aplicables, usted está de acuerdo en pagarnos la diferencia entre los montos reales recibidos por nosotros y el precio de venta completo por los Servicios autorizados para cada caja receptora en la cuenta, sea usted el dueño o no. El pago de dicha cantidad y/o la terminación de los Servicios no afectará nuestra habilidad para ejercitar cualquier otro derecho y remedio que podamos tener bajo este Acuerdo, bajo la ley, en justicia o de cualquier otra forma.

**E. Permiso para Instalar Servicios y Equipo; Acceso; Preparación del Lugar; Reparación.** Usted garantiza que cuenta con todos los derechos necesarios para autorizar la instalación y soporte de los Servicios y Equipo, incluyendo las aprobaciones necesarias de cualquier propietario distinto de usted para instalar, prestar, reparar y/o mantener los Servicios y Equipo. Cuando sea necesario realizar tareas de reparación o mantenimiento, acepta que usted se pondrá en contacto con nosotros por cualquier problema técnico o de asistencia a los Servicios mediante los números gratuitos que CenturyLink pone a su disposición. En todos los casos, tras su petición usted nos facilitará el acceso durante las horas necesarias según los requisitos de la instalación, reparación, mantenimiento y prestación de los Servicios, y nos dará a nosotros y a nuestros subcontratistas el derecho limitado a entrar en la propiedad en la que se encuentre la Ubicación de la Suscripción aún en su ausencia y sin previo aviso para realizar tareas de reparación o mantenimiento en nuestras instalaciones ubicadas fuera de la propiedad correspondiente. Usted se ocupará de que la Ubicación de la Suscripción se ajuste a los requerimientos de los fabricantes de Equipo o a nuestras especificaciones de instalación y mantenimiento. Usted garantiza que la Ubicación de la Suscripción está libre de asbesto (ya sea encapsulado o expuesto) y de otros materiales peligrosos según las leyes federales o estatales. Si esta garantía no pudiera hacerse antes de la instalación, reparación o mantenimiento de los Servicios o Equipo, nosotros, además de otros recursos legales, (a) nos negaremos a realizar la instalación, reparación o mantenimiento de Servicios o Equipo alguno en las áreas de las que se sepa o se sospeche que contienen materiales peligrosos; o (b) retrasar la instalación, reparación o mantenimiento de cualquier Servicios o Equipo alguno en las áreas de las que se sepa o se sospeche que contienen materiales peligrosos hasta que se sepa que dichas áreas o materiales cumplen con nuestros requisitos.

**F. Dirección Física; Mudanzas.** Al configurar su cuenta de Servicios, usted acepta darnos la dirección física en la que se ubicará el Equipo, y la dirección postal que será su dirección de facturación. Un apartado de correos no es una dirección física y no basta para cumplir este requisito. Si usted se muda a otra ubicación (incluyendo mudanzas dentro del mismo edificio), no se garantiza que reciba los servicios en esa nueva ubicación. CenturyLink debe confirmar que hay Servicios disponibles en esa ubicación, y podrán aplicarse cargos adicionales o distintos por los Servicios en esa ubicación.

**G. Restricciones.**

1. General. Usted no hará uso de los Servicios o Equipo en ningún modo no permitido por este Acuerdo, y no violará ninguna ley, norma o regulación. Usted no animará o enseñará a otro individuo o entidad a hacer nada de lo anterior.

2. **Comportamiento Abusivo; Fraude.** Usted no acosará, amenazará o difamará a CenturyLink, sus empleados o a cualquier contratista o subcontratista de CenturyLink. Usted no cometerá fraude alguno ni actuará en forma fraudulenta en relación con los Servicios o Equipo, ni habilitará o ayudará a nadie a llevar a cabo actividades o comportamientos fraudulentos.
  3. **Privacidad.** Usted no violará el derecho a la privacidad de ninguna persona ni revelará direcciones personales, números de la seguro social ni cualquier otra información personal sin el consentimiento por escrito del individuo a quien se refiere la información.
  4. **Propiedad Intelectual.** Usted no violará los derechos de autor (copyright), marca, secreto de comercio ni otros derechos de propiedad intelectual de ninguna persona o entidad, incluyendo los relacionados con los Servicios y Equipo. Usted tampoco reproducirá, publicará o difundirá obras sujetas a derechos de autor de cualquier otra persona o entidad sin el consentimiento por escrito del propietario de los derechos de autor, ni reproducirá, modificará, adaptará, hará trabajos derivados de, representará, mostrará, publicará, distribuirá, transmitirá, emitirá, venderá, autorizará a usar ni explotará de otra manera los Servicios o Equipo.
  5. **Piratería, Virus y Ataques a la Red.** Usted no accederá a ninguna cuenta sin autorización, ni intentará infiltrarse o dismantlar ningún sistema de seguridad. Usted no distribuirá un virus de forma intencional, lanzará un ataque de negación de servicio ni tratará de interferir de otro modo en el funcionamiento de cualquier sistema de comunicación o página web. Usted no usará herramientas de recolección o extracción automática de datos ni programará, usará algoritmos o métodos para acceder, adquirir, copiar o monitorear los Servicios o Equipo. Usted no intentará acceder o interferir de otra forma en la cuenta de otros usuarios de Servicios o Equipo.
- H. Servicios y Equipo bajo Regímenes Especiales.** Algunos Abonados podrán recibir Servicios y Equipo mediante acuerdos especiales con el propietario de su residencia, promotor o encargado. Si usted tiene un acuerdo así, este Acuerdo se aplicará a los Servicios y Equipo (salvo que CenturyLink podría no cobrarle directamente por los Servicios y Equipo) que se le prestan como parte del acuerdo especial, y las disposiciones de devolución de Equipo podrían no aplicar. Todos los cargos y tasas de Servicios a los que se suscriba al margen del acuerdo especial serán su responsabilidad. Usted podrá tener otro acuerdo o contrato con el dueño de su residencia, promotor o encargado que incluya cualquier acuerdo especial aplicable. En tal caso, ese acuerdo o contrato adicional queda fuera de este Acuerdo y CenturyLink no tendrá responsabilidades ni obligaciones derivadas de un acuerdo así, ni quedará sujeto a los términos de un contrato así. Si el acuerdo especial con el propietario de su residencia, promotor o encargado se cancela, usted seguirá recibiendo Servicios y Equipo de acuerdo con las tarifas y términos de CenturyLink en ese momento, así como con este Acuerdo.
- I. Promociones.** Usted podrá acceder a ciertos descuentos, promociones y otros beneficios asociados con su suscripción a los Servicios y Equipo, en la medida en que se lo ofrezcamos en los materiales informativos y de marketing (colectivamente, "Promociones"). Todas las Promociones están a su disposición mientras usted siga cumpliendo con todos los requisitos para acceder a ellas, pero cada Promoción podrá ser modificada o cancelada en cualquier momento según se describe en los materiales informativos de las Promociones aplicables en cada momento, las cuotas mensuales, cargos y tasas serán cobradas al finalizar el periodo de Promoción o cuando usted deje de cumplir con los requisitos para acceder a esas Promociones.
- J. Recomendaciones.** Al darle nuestros Servicios obtenemos y usamos información sobre la programación que se ve, se graba o a la que se accede a través de su cuenta. Usamos estos datos, en parte, para: 1) hacer recomendaciones generales a todos los clientes (por ejemplo, qué programación es más popular entre los clientes, etc.); y 2) hacer recomendaciones específicas a clientes en base a sus hábitos individuales. Usted puede renunciar a recibir las recomendaciones generales. Para renunciar a la recolección y uso de sus hábitos de visualización, siga las instrucciones en el Centro de Orientación al Usuario.
- K. Cambios en los Servicios o Equipo o en este Acuerdo.** Reservamos el derecho a modificar los términos de este Acuerdo, los Servicios, Equipo, y precios o tasas relacionadas con los Servicios y Equipo en cualquier

momento. Si el cambio es material, le avisaremos previamente del cambio y su fecha de entrada en vigor. El aviso puede estar en su factura o puede darse por otro método razonable a nuestra sola discreción, lo que podrá incluir adjuntos en la factura, envíos separados, notificaciones por correo electrónico, anuncios grabados o publicaciones de cambios en los términos y condiciones en el sitio web [centurylink.com](http://centurylink.com). No se dará aviso previo de los cambios en impuestos aplicables u otros cargos, a no ser que alguna ley o normativa lo requiera. No se le dará aviso previo de disminuciones de precios ni de la fecha de vencimiento de las promociones, ofertas y plazos. Los cambios se harán efectivos en la fecha indicada en cualquier aviso. En caso de cambios en los contenidos de cualquier programación, paquetes de programación u otros Servicios, queda entendido y acordado que no tenemos la obligación de reemplazar o sustituir la programación, paquete de programación u otros Servicios previamente ofertados que hayan sido borrados, reordenados o cambiados de otra forma. Queda entendido y acordado que usted no tendrá derecho a reembolso alguno por un cambio en los contenidos de cualquier programación, paquete de programación u otros Servicios previamente ofertados. **Su uso continuado de los Servicios tras cualquier cambio supondrá la aceptación de dichos cambios en los Servicios, precios, términos o condiciones, y del Acuerdo revisado. Su único recurso ante cualquier cambio material llevado a cabo por nosotros es su derecho a cancelar el servicio afectado o a finalizar este Acuerdo.**

## 2. EQUIPO

- A. Entrega e Instalación.** El Equipo sólo podrá entregarse en los Estados Unidos. Usted entiende que Prism requiere una instalación técnica (excepto para los clientes del portal). Para que usted pueda recibir los Servicios, será necesario que instalemos cierto Equipo receptor o habilitador del Servicio, que consta principalmente de un módem, una caja receptora por cada TV instalada y software de acompañamiento, además del Equipo y software receptor o habilitador del Servicio que pueda añadirse en el futuro (colectivamente, “el Equipo”). El Equipo puede estar nuevo o completamente inspeccionado y probado. Reservamos el derecho a solicitarle que adquiera o alquile el módem con nosotros y a impedirle usar cualquier módem que no haya sido provisto o aprobado por CenturyLink para uso de sus Servicios. Usted acepta pagar todos los cargos mensuales relacionados con el Equipo que alquile con nosotros para usar los Servicios. La instalación estándar incluye una cantidad mínima inicial de cajas receptoras por Abonado durante la instalación inicial. Se asignarán cargos adicionales de instalación por cada caja receptora instalada más allá del número mínimo inicial de cajas receptoras instaladas durante la instalación inicial. También se asignarán cargos adicionales de instalación por cada caja receptora instalada durante las instalaciones subsecuentes. Usted cooperará razonablemente para permitirnos a nosotros y a nuestros agentes llevar a cabo la instalación, reparación o mantenimiento del Equipo.
- B. Caja Receptora.** Su caja receptora contiene ciertos componentes y software que son de nuestra propiedad o la de nuestros proveedores. Si usted se suscribe al servicio de grabación de video digital (“DVR”), CenturyLink podrá limitar el número de cajas receptoras que contengan un disco duro para DVR en su cuenta. Puede haber cajas receptoras inalámbricas disponibles en algunas locaciones, pero el rango de dichos receptores inalámbricos es limitado y el área de cobertura puede variar. CenturyLink se reserva el derecho a limitar el número de cajas receptoras asignadas a una sola cuenta. La caja receptora está configurada con funciones de gestión de derechos digitales diseñadas para prevenir la copia no autorizada de materiales sujetos a derechos de autor. Acepta que usted no tratará de alterar, modificar, revertir, descompilar o desmontar cualquier software o hardware contenido en su caja receptora, disco duro para DVR, funciones de gestión de derechos digitales o módem. Dichas acciones están estrictamente prohibidas y podrán resultar en la cancelación de sus Servicios y/o acciones legales. Si por cualquier motivo una caja receptora fuera reemplazada, CenturyLink no tendrá responsabilidad u obligación alguna respecto a cualquier contenido, materiales o software de la caja receptora de reemplazo. En dichos casos, dichos materiales o software no serán guardados ni retenidos.
- C. Pérdida de Equipo.** Si su Equipo es robado o retirado por otro medio de su Ubicación de Suscripción sin su autorización, debe notificar inmediatamente a CenturyLink, pero en cualquier caso, no más tres (3) días hábiles después de dicha extracción para evitar responsabilidad por el pago del uso no autorizado del Equipo. Usted podrá ser responsable por cualquier uso no autorizado que tenga lugar después de la fecha

en la que recibamos su notificación oportuna.

**D. Equipo.** Se requiere Equipo adquirido o alquilado por separado para usar el Servicio. CenturyLink pone a su disposición cierto Equipo.

1. Equipo alquilado de CenturyLink: (i) el Equipo es propiedad de CenturyLink y usted no podrá asignar, alquilar o transferir el Equipo ni sus derechos u obligaciones bajo este Acuerdo a otro sin el previo consentimiento por escrito de CenturyLink; (ii) usted acepta no maltratar, abusar, dar mal uso, almacenar de forma inapropiada, ni manipular el Equipo incluyendo usar el Equipo junto con Equipo que sea electrónica o mecánicamente incompatible con o de inferior calidad, y (iii) usted acepta que si el Equipo resultara dañado por usted y/o dejase de funcionar o funcionara mal por motivos que no sean un defecto de fábrica en cualquier momento durante la vigencia de este Acuerdo o a la cancelación del mismo, CenturyLink podrá cargarle su precio de venta completo, el cual no exceda de \$200 (el "Cargo de Equipo"). CenturyLink no reembolsa ni acredita los arrendamientos, por lo tanto, llame a CenturyLink inmediatamente si su Equipo alquilado no está funcionando correctamente para reemplazar el Equipo. Si usted alquila Equipo y desea comprar equipo de CenturyLink, usted estará obligado a devolver el Equipo rentado de acuerdo con la disposición de Devolución de Equipo que se encuentra más abajo, y luego en el futuro se aplicarán los términos y condiciones específicos al Equipo comprado. Los pagos de alquiler vencen cada mes mientras dure el alquiler del Equipo, y no cuentan a la hora de adquirir el Equipo. Nuestra propiedad del Equipo podrá estar indicada en un aviso en el propio Equipo. Usted no tendrá derecho a comprometer, vender, hipotecar, regalar o retirar, reubicar, alterar o manipular el Equipo (o cualquier indicación de nuestra propiedad en él expuesta) en ningún momento. Cualquier trabajo que realicemos sobre el Equipo, incluyendo la reinstalación, devolución o cambio de ubicación del Equipo, se hará aplicando las tasas de servicio vigentes en ese momento. Usted no conectará ningún dispositivo electrónico o de otra naturaleza al Equipo ni lo alterará de otra manera sin nuestro consentimiento previo. Tenemos el derecho a presentar tantas solicitudes como sean necesarias para mostrar nuestros derechos de propiedad sobre el Equipo, y usted se compromete a presentar tantos documentos como fueran necesarios para hacer esas solicitudes.
2. Equipo Comprado de CenturyLink. Usted será considerado el propietario del Equipo que adquiera, y sostendrá todo riesgo de pérdida, robo o daños sufridos por el Equipo. El Equipo dañado o defectuoso se registrará por la provisión de Equipo Dañado/Defectuoso de abajo.
3. Equipo Proporcionado por el Cliente. Si usted no compra ni alquila Equipo de CenturyLink usted comprende y reconoce que CENTURYLINK, SUS AFILIADOS, PROVEEDORES Y/O AGENTES NO SERÁN RESPONSABLES SI USTED NO PUEDE ACCEDER AL SERVICIO CONTRATADO, SI EL SERVICIO NO FUNCIONA CORRECTAMENTE O SI NO FUNCIONA DEL TODO, O SI EL EQUIPO, SOFTWARE, PERIFÉRICOS, DATOS O EQUIPO DEL CLIENTE RESULTA DAÑADO, USTED SERÁ RESPONSABLE ANTE CENTURYLINK POR LOS DAÑOS A CUALQUIER EQUIPO ALQUILADO A CENTURYLINK. La siguiente limitación de responsabilidad se añade a y no limita cualquier otra limitación de responsabilidad expuesta en este Acuerdo.

**E. Equipo Dañado/Defectuoso.** Si el Equipo no es operativo, hay apoyo técnico a su disposición llamando al 1-888-777-9569. Si CenturyLink considera que el Equipo tiene un defecto de fábrica, se aplicará la garantía del fabricante si no ha vencido. Si el Equipo falla como resultado de un defecto de fábrica después del vencimiento de la garantía del fabricante, o si falla por cualquier otro motivo, usted podrá solicitar a CenturyLink la entrega de Equipo de reemplazo. Dicho Equipo de Reemplazo tendrá un cargo de acuerdo con las tasas de CenturyLink vigentes en ese momento, más gastos de envío y entrega e impuestos aplicables. Si CenturyLink le proporciona Equipo de alquiler de reemplazo debido a un defecto de fabricación fuera de la garantía del fabricante, se le cobrará el precio de venta completo para su Equipo no operativo más un cargo mensual de alquiler por el Equipo de reemplazo. El Equipo de reemplazo puede ser o no el mismo modelo.

- F. Devolución de Equipo tras la Cancelación o Finalización del Servicio; Devolución de Depósitos de Equipo.** Tras la cancelación o terminación de los Servicios por cualquier motivo, usted deberá devolver cualquier Equipo (alquilado o proporcionado por CenturyLink que usted no haya comprado de CenturyLink) a CenturyLink siguiendo el proceso de devolución que se indica en la caja del Equipo (tarjeta en blanco y negro) o en el Manual del Usuario. CenturyLink podrá, según decida, (1) cobrarle los Cargos de Equipo (hasta \$200) si CenturyLink no recibe el Equipo en los 30 días siguientes a la cancelación; (2) cobrarle los Gastos de Equipo tras la cancelación y darle crédito por ese cargo SÓLO si CenturyLink recibe su Equipo dentro de los 30 días siguientes a la cancelación; o (3) seguir cobrándole la tasa mensual del Equipo hasta que CenturyLink reciba el Equipo, si es aplicable.
- G. Daños al Equipo.** Usted nos informará de inmediato mediante aviso por escrito a CenturyLink, como se describe en la subsección “Avisos” de este Acuerdo, sobre cualquier defecto, daño o accidente sufrido por el Equipo. Todas las labores de mantenimiento y reparación del Equipo serán realizadas por nosotros o por alguien que designemos para ello. Podremos cobrarle por cualquier reparación que sea necesaria por daños o mal uso del Equipo, lo que será determinado por CenturyLink a su sola discreción. Usted es responsable por los daños al Equipo y Servicios ubicados en su Ubicación, excluyendo los daños razonables por el uso y el tiempo o los daños que sean causados directamente por nosotros.
- H. Software.**
1. Acuerdo de Licencia del Usuario Final. El uso de los Servicios, incluyendo los Servicios Asociados, y el Equipo puede requerirle o permitirle la descarga, instalación o uso de cierto software que es propiedad de CenturyLink o de un tercero. Al descargar, instalar o usar dicho software usted acepta atenerse a los términos aplicables de este Acuerdo. Para usar cualquier software con licencia asociado a los Servicios o Equipo provisto por nuestros distribuidores de software, usted deberá aceptar los contratos de licencia del usuario final aplicables relativos a dicho software. Si usted se negara, no podrá usar los Servicios o Equipo. Dichos acuerdos de usuario final de software son únicamente entre usted y nuestros distribuidores/vendedores de software. Nosotros no tenemos obligaciones o responsabilidades relativas a dicho software. Sus derechos y obligaciones vinculados en modo alguno a dicho software están sujetas a los términos de sus acuerdos de licencia de software con nuestros distribuidores o vendedores. Usted es responsable por cualquier software que no sea proporcionado por nuestros distribuidores y vendedores de software, incluyendo su instalación, funcionamiento y mantenimiento. Si cualquier software de su propiedad impide el funcionamiento de los Servicios, Equipo, o de cualquiera de nuestros productos o servicios, podremos, a nuestra discreción, suspender los servicios hasta que se solucione dicho impedimento o suspensión de Servicios. CenturyLink y nuestros distribuidores y vendedores de software no se hacen responsables si los cambios en los Servicios o Equipo hacen que cualquier Equipo o software proporcionado por usted resulta obsoleto, requiere ser alterado o baja su rendimiento. Si cualquier software que sea necesario o requerido para los Servicios o Equipo no estuviera acompañado de un acuerdo de licencia de usuario final, CenturyLink le concederá una licencia limitada, personal, revocable, no exclusiva, intransferible y no cedible para instalar y usar dicho software sólo para fines asociados con los Servicios o Equipo, en la medida en que sea aplicable, y dicha licencia sólo se extenderá al uso de dicho software por parte del Abonado. El software sólo podrá usarse en los Estados Unidos, y cualquier exportación del software está prohibida.
  2. No Modificación. En ningún caso usted podrá modificar ningún software de ninguna manera ni podrá cambiar o borrar ningún derecho de autor, marca, marcas de servicio u otros derechos o indicaciones de propiedad de CenturyLink o de un tercero que aparezcan en o se usen en relación con el software, Servicios o Equipo. Usted acepta que el software es confidencial y propiedad de su dueño y no podrá ser difundido o reproducido a no ser que así lo autorice específicamente CenturyLink o un tercero. Además, acepta que usted no desmontará, desarmará, invertirá o reducirá el software de cualquier otro modo a una forma humanamente legible.
  3. Propiedad. Usted reconoce que CenturyLink y sus distribuidores y vendedores de software, según sea aplicable, tienen todos los derechos e intereses, incluyendo cualquier derecho de autor, patente, marca

y derechos de secreto comercial sobre el software y la documentación relacionada, sus actualizaciones y mejoras. Usted no tendrá ningún derecho de propiedad sobre el software y no podrá sublicenciar, alquilar, distribuir, compartir o transferir de otro modo el software a ninguna persona.

4. **Actualizaciones, Mejoras o Cambios.** CenturyLink podrá modificar, actualizar, mejorar o cambiar el software y su configuración en el Equipo en cualquier momento. Usted acepta cooperar con CenturyLink en la realización de dichas acciones. Un programa descargado en el Equipo durante la instalación de los Servicios realizará actualizaciones automáticas de cierto software relacionado con los Servicios de forma periódica. Este programa podrá recolectar cierta información necesaria para realizar dicha función. Cualquier información recolectada como parte de este proceso será tratada de acuerdo con la Política de Privacidad de CenturyLink.
5. **Cancelación de la Licencia.** Su licencia para usar software permanecerá en efecto hasta su cancelación por parte de CenturyLink o sus distribuidores y vendedores de software, o hasta que los Servicios sean cancelados. Si usted se suscribe a o usa de otro modo cualquier servicio de un tercero ofrecido por CenturyLink en relación con los Servicios o Equipo, su uso de dicho servicio queda sujeto al acuerdo de licencia de usuario final de ese tercero. La violación de sus términos podrá, a nuestra sola discreción, resultar en la cancelación de los Servicios.

- I. **Cableado Eléctrico.** Usted reconoce que CenturyLink puede usar o alterar el cableado existente en la Ubicación de la Suscripción. Usted garantiza que posee dicho cableado o que tiene la aprobación de cualquier propietario distinto de usted para que CenturyLink use dicho cableado. Usted es responsable, a su propio costo, de todas las conexiones a tierra en la Ubicación de la Suscripción. Usted también garantiza la disponibilidad de una fuente propia de electricidad, circuitos y energía con tomas adecuadas en la Ubicación de la Suscripción. Usted pagará el costo de los electricistas o conductos, si son necesarios.
- J. **Uso A.** Usted usará el Equipo adecuadamente y no permitirá, ni permitirá o ayudará a otros, utilizar el Equipo para ningún fin que no sea el previsto, mantendrá un ambiente adecuado de acuerdo con las especificaciones del fabricante, y no manipulará el Equipo. Si usted no cumple con esto, nos liberará de nuestras obligaciones legales y de asistencia (incluyendo cualquier garantía o indemnización) hacia usted, y usted nos pagará todos los costos o daños en que incurramos como resultado de su incumplimiento.
- K. **Equipo Ajeno a CenturyLink.** Usted es el único responsable por la compatibilidad y uso adecuado de cualquier Equipo aparte del Equipo que añada o use junto al Equipo. Su uso o combinación con el Equipo de Equipo incompatible o en infracción podrá, según decidamos, anular cualquier garantía restante sobre el Equipo o cualquier servicio que resultase afectado.

### 3. TRANSFERENCIA DE SERVICIOS O EQUIPO; ASIGNACIÓN; SERVICIOS DE VACACIONES.

- A. **No Reventa, Distribución o Transferencia; Asignación.** Usted no revenderá, distribuirá o transferirá este Acuerdo y/o el Servicio o Equipo por medio alguno a no ser que CenturyLink lo apruebe previamente y dicha acción esté en cumplimiento de las políticas y procedimientos de CenturyLink. CenturyLink podrá asignar este Acuerdo y sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo, todo o en parte, en cualquier momento sin avisarle, y usted acepta realizar todos los pagos subsecuentes según se informa. Si hacemos eso, no tenemos más obligaciones para con usted. Usted no podrá asignar o transferir sus Servicios o Equipo sin nuestro consentimiento por escrito.
- B. **Servicio de Vacaciones.** Ofrecemos una opción de vacaciones para nuestros Servicios. Usted debe contactar al servicio de atención al cliente de CenturyLink y solicitar la activación de esta opción. Mantendremos la opción de vacaciones en su cuenta hasta que usted nos notifique de nuevo, hasta un máximo de 6 meses desde la fecha de activación de la opción de vacaciones. Bajo la opción de vacaciones ningún Servicio estará disponible y usted no tratará de usar los Servicios en modo alguno, pero todos los servicios permanecerán en su cuenta y nosotros le facturaremos el cargo mensual de los Servicios bajo la opción de vacaciones. No le facturaremos por características especiales de los Servicios durante el periodo



de vacaciones, pero todos los impuestos aplicables, tasas y recargos continuarán en vigor mientras la opción de vacaciones está activada.

#### 4. FACTURACIÓN Y PAGO

- A. Cargos.** Le facturaremos por los Servicios mensualmente según los precios y cargos en vigor que se le envíen o los publicados en <http://www.centurylink.com/>, y listados en cualquier información escrita proporcionada por nosotros. En caso de conflicto con estos precios y cargos, los precios y cargos más actuales prevalecen. Usted acepta pagar estos cargos y también, si fuera aplicable, cualquier tasa de activación, cargos de instalación (incluyendo los cargos relacionados con los requisitos únicos de instalación en la Ubicación de su Suscripción), cargos de Equipo, cargos de reparación, cargos de reemplazos, cargos de conexión, cargos de uso, cuotas mensuales, mínimos mensuales y cualquier otro cargo, recargo, impuestos y los cargos impuestos o permitidos por el gobierno federal, estatal y local. Los recargos y las tarifas de recuperación, incluyendo el recargo de los Canales Locales Prism y el recargo de la Red de Deportes Prism no se consideran impuestos y no son requeridos por la ley, pero son establecidos por CenturyLink y pueden cambiar. Los impuestos, tasas del gobierno y recargas serán en las cantidades requeridas o permitidas por las autoridades federales, estatales o locales. Por favor, consulte el sitio <http://www.centurylink.com/help> para obtener más información sobre los impuestos, las tarifas, los recargos y las tarifas de recuperación. Usted acepta pagar todos los impuestos, tasas de franquicia, recargos y otras tasas relacionadas con los Servicios o Equipo incluidas en su factura, a no ser que usted esté exento de estos pagos y proporcione pruebas documentales de dicha exención. Tras la cancelación o finalización de los Servicios por cualquier motivo antes del final de un ciclo de facturación, se le cobrarán los gastos mensuales prorrateados por los Servicios prestados durante el periodo de facturación (junto a todos los cargos aplicables no recurrentes, impuestos, tasas de franquicia, recargos y otras tasas).
- B. Facturación.** Los cargos mensuales recurrentes (“MRC” por sus siglas en inglés) por sus Servicios comienzan a acumularse en el momento en que los Servicios están disponibles para su uso. Los MRC se facturan por anticipado, mientras que los gastos de uso, incluyendo los Servicios de video a la carta (video-on-demand) y pago por visión (pay-per-view), por lo general son facturados una vez vencidos. Su primera factura cubre tanto el mes parcial de servicio desde la fecha en que su servicio fue activado hasta el primer día de su primer mes completo de servicio y su primer mes completo de servicio. Dependiendo de su ubicación, los descuentos y promociones pueden no aplicarse durante el mes parcial del servicio. Sin embargo, usted seguirá recibiendo todos los descuentos y promociones del servicio aplicables durante todo el período promocional. Si sus cargos mensuales son de \$0, puede que usted no reciba una factura en papel por correo. La información de su factura permanecerá disponible en su cuenta en <http://www.centurylink.com> o llamando al número de atención al cliente que aparece en su factura, y podrá cobrarse una tasa adicional por reimpresión de facturas.
- C. Pagos.** Usted debe pagar todos los cargos aplicables a sus Servicios, incluyendo todos los impuestos aplicables, tasas de activación y recargos, en moneda de los Estados Unidos. Su fecha de vencimiento de pago aparecerá en su factura. Por cada mes en que cualquier parte de los cargos por sus Servicios o Equipo no haya sido pagada a la fecha de vencimiento en su factura, podremos cobrarle una tasa de pago atrasado o interés sobre las cantidades no pagadas equivalente a la mayor tasa de interés permitida por ley. Si recurrimos a una agencia de cobros o iniciamos cualquier acción legal para recuperar pagos atrasados, usted está de acuerdo en reembolsarnos todos los pagos incurridos para recuperar dicho pago o pagar dichos costos asociados con dicho intento de cobro, incluyendo honorarios de abogados. Podremos cobrarle una tasa por fondos insuficientes o cheque devuelto, hasta la tasa máxima permitida por ley, si su cheque, giro bancario, transferencia electrónica u otra orden de pago resulta inválida o es devuelta por fondos insuficientes o cualquier otro motivo. Nuestra aceptación de pagos atrasados o parciales (incluso aquellos marcados como “TOTALMENTE PAGADOS”) y cargos por pago atrasado no supone renuncia alguna a nuestro derecho a cobrar la cantidad completa debida bajo este Acuerdo.
- D. Reclamación de Cargos.** Salvo cuando las leyes aplicables dispongan lo contrario, las reclamaciones relacionadas con los cargos de cualquier factura deben ser presentadas dentro de un plazo de 30 días. Sin

embargo, usted podrá reclamar cargos que resulten de la no devolución del Equipo en el tiempo y forma descritos en la sección “EQUIPO” de este Acuerdo tras el periodo de 30 días descrito en esta sección, pero dicha reclamación sólo podrá hacerse en relación con los cargos derivados de la devolución del Equipo. CenturyLink y sus clientes renuncian a todos los derechos de subrogación entre sí en relación con los Servicios. Para reclamar un cargo en su factura, usted debe seguir los procedimientos de reclamación expuestos en este Acuerdo.

**E. Cheques de Crédito; Depósitos; Límites de Crédito.** Nuestra prestación de Servicios y Equipo está sujeta a la aprobación de su crédito por nuestra parte. Como parte del proceso de aprobación de crédito, CenturyLink podrá revisar su historial de crédito en nuestros archivos y en cualquier agencia de informes de crédito, y podrá solicitarle que entregue un depósito, pago anticipado u otra garantía antes de prestarle los Servicios y Equipo. Además, si sus circunstancias económicas o historial de pago llegasen a ser razonablemente inaceptable para CenturyLink tras su suscripción a los Servicios, CenturyLink podrá requerir una garantía adecuada de pago futuro como condición para continuar con la prestación de Servicios y Equipo. Si usted no presentase una garantía adecuada solicitada por CenturyLink, ello constituirá una ruptura material del Acuerdo. CenturyLink podrá poner su historial de pago u otra información de facturación/pagos a disposición de cualquier agencia de informes de crédito o de una cámara de compensación. Si usted no paga los Servicios y Equipo antes de su vencimiento, podremos, sin informarle con antelación, aplicar su depósito o pago anticipado a la cantidad adeudada. Si usted se niega a hacer un depósito o pago anticipado o a establecer un crédito aceptable de otra forma, nos reservamos el derecho a negar la prestación de los Servicios y Equipo, o a cancelar sus Servicios y Equipo contratados y aplicar las tasas de cancelación que correspondan. Según lo determinemos a nuestra sola discreción y en la medida en que lo permita la ley aplicable, podremos fijar un límite de crédito en su cuenta en cualquier momento. Si usted excede este límite de crédito, podremos restringir los Servicios a los que tiene acceso. Si solicitamos un depósito de su parte, por favor tenga en cuenta que es nuestra política reembolsar cualquier depósito con intereses, en los estados en los que se aplique, tras un periodo de hasta 12 meses en tanto en cuanto la cuenta esté al día durante todo ese periodo. No obstante, si paga un depósito en relación con sus servicios y el estado en donde el servicio es suministrado no exige que CenturyLink pague intereses sobre dicho depósito, CenturyLink no le pagará tales intereses.

**F. Cargo de Cancelación Temprana.** Si usted contrató un plan que le exigía aceptar comprometerse a un periodo de permanencia en los Servicios, por la presente acepta pagar por el Servicio durante ese periodo (“Plan de Permanencia”). Su Plan de Permanencia comienza en la fecha de instalación. Al final de cualquier Plan de Permanencia, su Servicio pasará automáticamente a un plan mensual de Servicios a un cargo mensual que podrá ser más alta que su cargo actual. Si usted opta por un nuevo Plan de Permanencia, los términos de ese plan se aplicarán. SALVO CUANDO SE INDIQUE LO CONTRARIO EN ESTE ACUERDO, SI SUS SERVICIOS BAJO UN PLAN DE PERMANENCIA FUERAN CANCELADOS POR USTED O POR NOSOTROS ANTES DE LA FINALIZACIÓN DE ESE PLAN, USTED ACEPTA PAGAR A CENTURY LINK LOS SIGUIENTES CARGOS DE CANCELACIÓN TEMPRANA: (a) una cantidad equivalente a \$10 o \$20, dependiendo de la oferta o Equipo promocional involucrado, multiplicada por el número de meses restantes en el periodo de permanencia, o (b) cualquier otra cantidad que pueda aplicársele en una oferta promocional (en cada caso, la “Cargo de Cancelación Temprana”). El Cargo de Cancelación Temprana descrita en esta sección representa una liquidación razonable de daños y no es una sanción.

## **5. CANCELACIÓN DE SERVICIO**

**A. Servicios Prestados Mes a Mes o Bajo un Plan de Permanencia.** Prestamos Servicios y Equipo bien en un régimen mensual o bajo un Plan de Permanencia. Para los Servicios o Equipo ofrecidos en un régimen mensual o bajo un Plan de Permanencia, este Acuerdo se aplica hasta que una de las partes cancele los Servicios. Si usted continúa adquiriendo los Servicios y Equipo en un régimen mensual tras la finalización del Plan de Permanencia, este Acuerdo seguirá aplicándose a dichos Servicios y Equipo.

**B. Derecho General a Cancelar los Servicios.** Tanto nosotros como usted tenemos derecho a cancelar los

Servicios por cualquier motivo en cualquier momento notificando al otro, incluyendo la presentación de una notificación por escrito al otro como se describe en la subsección “Avisos” de este Acuerdo. Pero, el método por el que usted puede cancelar los Servicios depende de si está cancelando sólo los Servicios, o todo o parte de los servicios de CenturyLink (incluyendo los Servicios). Si usted está cancelando sólo los Servicios, debe devolver el Equipo siguiendo el proceso descrito en la sección “**EQUIPO**” de este Acuerdo. Usted no podrá cancelar sólo los Servicios por ningún otro medio. Si usted está cancelando todo o parte de los servicios de CenturyLink (incluyendo los Servicios), usted podrá hacerlo (1) devolviendo el Equipo en un establecimiento de CenturyLink y solicitando la cancelación en ese momento, o (2) llamando al número de servicio al cliente proporcionado por CenturyLink y cancelando dichos servicios (incluyendo los Servicios). Tenga en cuenta que usar el método (2) para cancelar los servicios (incluyendo los Servicios) no cambia su obligación, como se describe en la sección “**EQUIPO**” de este Acuerdo, de devolver el Equipo a CenturyLink o solicitar a CenturyLink la devolución de cualquier depósito una vez el Equipo sea devuelto. En todos los casos, nos reservamos el derecho a aplicar un Cargo de Cancelación Temprana, cuando sea aplicable, como se describe en este Acuerdo.

- C. Derecho de CenturyLink a Cancelar los Servicios.** Tenemos derecho a cancelar sus Servicios en cualquier momento sin aviso previo si: (1) usted no paga su factura completa cuando vence; (2) recibimos confirmación de que usted ha recibido los Servicios, o cualquier parte de los Servicios, sin pagar por ellos; o (3) usted viola de cualquier otra manera los términos de este Acuerdo. En todos los casos, reservamos el derecho a aplicar la Cargo de Cancelación Temprana, cuando sea aplicable, como se describe en este Acuerdo.
- D. Responsabilidades de Pago tras la Cancelación del Servicio.** Si sus Servicios son cancelados por cualquier motivo, usted aún será responsable por el pago de cualquier deuda acumulada, incluyendo cualquier impuesto aplicable, tasas de franquicia, otros cargos y recargos. Usted también será responsable de pagar la Cargo de Cancelación Temprana descrita en la sección “**FACTURACIÓN Y PAGO**” de este Acuerdo, si fuera aplicable.
- E. Casos de Fuerza Mayor.** No seremos responsables por cualquier retraso, interrupción u otras faltas a los compromisos del Acuerdo debidos a actos fuera de nuestro control (“Casos de Fuerza Mayor”). Los Casos de Fuerza Mayor incluyen, pero no están limitados a: desastres naturales (por ejemplo relámpagos, terremotos, huracanes, inundaciones); guerras, disturbios, actos terroristas y conmociones civiles; la imposibilidad de obtener partes o Equipo de otros proveedores; corte de cables por terceros, las actividades de operadores locales de intercambio y otros actos de terceros; explosiones e incendios; embargos, huelgas y disputas laborales; y decretos gubernamentales y cualquier otra causa que escape a nuestro control razonable.

## **6. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD**

### **A. Exención de Garantías.**

1. General. CENTURYLINK PRESTA TODO SU EQUIPO Y SERVICIOS “COMO ESTÁN” Y NO DA GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, EN RELACIÓN CON CUALQUIER EQUIPO O SERVICIO QUE LE SEA ENTREGADO. DICHAS GARANTÍAS, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE NO INCUMPLIMIENTO, TÍTULO, COMERCIALIZACIÓN O ESTADO PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR, QUEDAN EXPRESAMENTE EXENTAS. NINGUNA RECOMENDACIÓN O INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR CENTURYLINK CREARÁ UNA GARANTÍA CON RELACIÓN A LAS RECOMENDACIONES PROPORCIONADAS O AL OBJETO DE DICHAS RECOMENDACIONES.
2. Suministro y Funcionamiento. CENTURYLINK NO GARANTIZA QUE LOS SERVICIOS PUEDAN SER SUMINISTRADOS EN SU UBICACIÓN DE SERVICIOS DESEADA O QUE LA PRESTACIÓN SE DARÁ DE ACUERDO CON UN HORARIO ESPECÍFICO, INCLUSO SI CENTURYLINK YA ACEPTÓ SU SOLICITUD DE SERVICIOS. LA PRESTACIÓN DE

SERVICIOS ESTÁ SUJETA A LA DISPONIBILIDAD DE REDES Y OTROS FACTORES. EN CASO DE QUE SU UBICACIÓN DE SERVICIOS DESEADA NO ESTÉ PROVISIONADA POR LOS MOTIVOS DESCRITOS EN ESTA SUBSECCIÓN, NI USTED NI CENTURYLINK TENDRÁN OBLIGACIÓN ALGUNA BAJO ESTE ACUERDO (APARTE DE SU OBLIGACIÓN DE DEVOLVER EL EQUIPO A CENTURYLINK). CENTURYLINK NO GARANTIZA EL FUNCIONAMIENTO ININTERRUMPIDO O SIN ERRORES DE LOS SERVICIOS O EQUIPO. CENTURYLINK NO SE HACE RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO QUE RESULTE DE LA PÉRDIDA DE MATERIAL GRABADO O DE LA IMPOSIBILIDAD DE GRABAR DEBIDO A CUALQUIER FALTA, FALLO, DEFICIENCIA O DEFECTO EN LOS SERVICIOS O EQUIPO.

- B. Daños Directos.** CenturyLink no se hace responsable de ningún daño provocado por o relacionado con cualquier: (1) acto u omisión por su parte o por parte de otra persona o entidad; (2) prestación o fallo en la prestación de Servicios, incluyendo deficiencias o problemas con cualquier Equipo usado en conexión con los Servicios, nuestras redes o Servicios (por ejemplo, fallos de transmisión, interrupción de los servicios, etc.); (3) contenidos o informaciones a las que se acceda en uso de los Servicios o Equipo; o (4) interrupción o fallo al acceder o intentar acceder a los Servicios o información mediante su uso de los Servicios, incluyendo cualquier fallo causado por el Equipo. SI, POR CUALQUIER MOTIVO, CENTURYLINK FUERA HALLADO RESPONSABLE ANTE USTED POR DAÑOS ECONÓMICOS RELACIONADOS CON CUALQUIER SERVICIO O EQUIPO OBTENIDO MEDIANTE CENTURYLINK Y SI ESTA LIMITACIÓN FUERA HALLADA INVÁLIDA POR CUALQUIER MOTIVO, USTED ACEPTA QUE DICHS DAÑOS NO EXCEDERÁN LOS CARGOS MENSUALES PRORRATEADOS (EXCLUYENDO LOS CARGOS NO HABITUALES, CARGOS, RECARGOS E IMPUESTOS) QUE USTED HAYA PAGADO POR LOS SERVICIOS AFECTADOS DURANTE EL PERIODO AFECTADO.
- C. DAÑOS INDIRECTOS U OTROS DAÑOS.** EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA CENTURYLINK SERÁ RESPONSABLE POR CUALQUIER DAÑO INCIDENTAL, INDIRECTO, PUNITIVO O ESPECIAL DE CUALQUIER NATURALEZA QUE SURJA DE O ESTÉ RELACIONADO CON LA PRESTACIÓN O FALLO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS O EQUIPO USADO EN CONEXIÓN CON LOS SERVICIOS, YA SEA EN CONTRATO, AGRAVIO, RESPONSABILIDAD RIGUROSA O DE OTRA FORMA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, BENEFICIOS O INGRESOS PERDIDOS, OPORTUNIDADES PERDIDAS O EL COSTO DE LOS SERVICIOS DE REEMPLAZO.
- D. Indemnización.** Usted indemnizará y defenderá a CenturyLink, sus directores, oficiales, empleados, afiliados, subsidiarios, agentes, y sus sucesores y asignados de y frente a cualquier reclamación, daño, pérdida o responsabilidad de terceros, incluyendo honorarios razonables para abogados y daños punitivos que surjan de o estén relacionados con: (1) cualquier violación de las leyes y normas vigentes o de cualquier disposición de este Acuerdo, (2) la instalación, conexión, modificación, reparación, prestación o uso de los Servicios o Equipo, (3) la muerte de cualquier persona, (4) los daños a propiedades personales o inmobiliarias, o (5) cualquier información incorrecta o engañosa, o reclamaciones por difamación, calumnias, invasión de privacidad, robo de identidad o infracción de propiedad intelectual con respecto a los Servicios o Equipo que se presuma que es el resultado, todo o en parte, de la negligencia de sus acciones u omisiones, de la negligencia de las acciones u omisiones de sus contratistas, subcontratistas, directores, oficiales, empleados o agentes autorizados, o de la negligencia de las acciones u omisiones de cualquier persona que use los Servicios o Equipo con o sin su permiso.
- E. Infracciones.** Usted comprende que puede ser responsable, tanto bajo las leyes civiles como penales, por la infracción de los derechos de propiedad intelectual de otros, incluyendo la responsabilidad por daños, cargos, honorarios de abogados, y responsabilidad penal incluyendo multas y prisión.
- F. Otros Usuarios.** Es su responsabilidad imponer cualquier restricción sobre la visualización por su parte, la de otros miembros de su familia o invitados, y nosotros no seremos responsables ante nadie por causa de los contenidos de cualquiera de los Servicios que se le prestan.

- G. Ampliación de Limitaciones.** Todas las limitaciones y descargos en esta sección se aplican también a los distribuidores de CenturyLink, proveedores de contenido y prestaciones, como terceros beneficiarios de este acuerdo.
- H. Cobertura y Supervivencia.** Los recursos descritos en este Acuerdo son para su uso exclusivo. Usted puede tener derechos adicionales bajo ciertas leyes (como las leyes estatales de protección del consumidor), que no permiten ciertas exenciones o limitaciones. Todas las disposiciones de esta sección de limitaciones de responsabilidad tendrán continuidad y seguirán aplicándose después de la cancelación o finalización de este Acuerdo.

## **7. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

- A. Proceso de Reclamaciones.** La mayoría de los problemas de los clientes puede resolverse rápidamente y para satisfacción del cliente contactando a nuestro departamento de atención al cliente o mediante nuestra página web. Si el departamento de atención al cliente no puede resolver satisfactoriamente una queja o si CenturyLink no ha podido resolver una reclamación pendiente con usted tras intentar hacerlo informalmente, acordamos resolver dichas reclamaciones mediante arbitraje vinculante o tribunal para casos menores, en lugar de en los tribunales de competencia general.
- B. ARBITRAJE OBLIGATORIO DE CONTROVERSIAS.** USTED Y CENTURYLINK ACEPTA ARBITRAR TODAS LAS QUEJAS, CONTROVERSIAS O DISPUTAS DE CUALQUIER TIPO (“RECLAMACIONES”) CONTRA EL OTRO, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A LAS QUEJAS DERIVADAS DE O RELACIONADAS CON ESTE ACUERDO, O CON LOS SERVICIOS, SOFTWARE, FACTURACIÓN, PUBLICIDAD O EQUIPOS DE CENTURYLINK. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE BUSCA SER INTERPRETADO EN GENERAL Y SE APLICA, ENTRE OTROS, A: TODAS LAS QUEJAS SIN IMPORTAR SI TIENEN BASE EN UN CONTRATO, AGRAVIO, LEY, FRAUDE, FALSIFICACIÓN O CUALQUIER OTRA TEORÍA LEGAL; TODAS LAS QUEJAS SURGIDAS ANTES DE LA ACEPTACIÓN POR SU PARTE DE LOS SERVICIOS DE CENTURYLINK (COMO LAS DERIVADAS DE LA PUBLICIDAD) O PREVIAS A ESTE ACUERDO; TODAS LAS QUEJAS SURGIDAS TRAS LA CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CENTURYLINK HACIA USTED O TRAS LA CANCELACIÓN DE ESTE ACUERDO; TODAS LAS QUEJAS QUE PUEDA PRESENTAR CONTRA LOS EMPLEADOS, AGENTES, AFILIADOS U OTROS REPRESENTANTES DE CENTURYLINK; Y TODAS LAS QUEJAS QUE CENTURYLINK PUEDA PRESENTAR CONTRA USTED. LA ÚNICA EXCEPCIÓN A ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE ES QUE TANTO USTED COMO CENTURYLINK PUEDEN, COMO ALTERNATIVA, PRESENTAR QUEJAS EN UN TRIBUNAL PARA CASOS MENORES CON JURISDICCIÓN VÁLIDA. USTED Y CENTURYLINK ACEPTAN, SIN EMBARGO, QUE NINGUNO DE LOS DOS SE UNIRÁ A LA RECLAMACIÓN DE OTRA(S) PERSONA(S) O ENTIDAD(ES), YA SEA EN UNA DEMANDA, ARBITRAJE O POR CUALQUIER OTRO PROCEDIMIENTO. USTED Y CENTURYLINK ACEPTAN QUE NO SE PRESENTARÁ QUEJA ALGUNA EN CALIDAD DE REPRESENTANTE O EN NOMBRE DE NADIE MÁS, QUE NINGUNA RECLAMACIÓN SERÁ RESUELTA DE MODO COLECTIVO, QUE NINGÚN ÁRBITRO O FORO DE ARBITRAJE TENDRÁ LA JURISDICCIÓN PARA ADJUDICAR O DETERMINAR RECLAMACIONES COLECTIVAS, Y QUE NO SE APLICARÁ NORMA ALGUNA DE ARBITRAJE COLECTIVO.
1. Procedimiento de Arbitraje. Una parte que pretenda solicitar arbitraje debe enviar primero a la otra, por correo certificado, un Aviso de Disputa por escrito (“Aviso” o “Aviso de Disputa”). El Aviso para CenturyLink debe dirigirse a: 600 New Century Parkway, New Century, KS 66031, Attn: Vice President, Commercial Law (“Dirección de Aviso”). El Aviso debe (1) describir la naturaleza y motivos de la reclamación o disputa; y (2) exponer la compensación requerida (“Demanda”). Si CenturyLink y usted no llegaran a un acuerdo para resolver la reclamación en los treinta (30) días siguientes a la recepción del Aviso, usted o CenturyLink podrán iniciar un proceso de arbitraje. Un solo árbitro dedicado a la práctica legal dirigirá el arbitraje. El arbitraje será presentado en la Asociación Americana de Arbitraje (“AAA” por sus siglas en inglés), el

árbitro será seleccionado de acuerdo con los procedimientos de la AAA y con la Ley Federal de Arbitraje, 9 U.S.C. §§ 1-16 (“FAA” por sus siglas en inglés), y las reclamaciones serán resueltas en cumplimiento de esta disposición de Arbitraje Obligatorio de Disputas y de las normas de la AAA efectivas cuando se presente la reclamación. Las reclamaciones también podrán dirigirse a otra organización de arbitraje si usted y CenturyLink llegan a un acuerdo por escrito o a un árbitro designado en cumplimiento con la sección 5 de la FAA. El arbitraje será confidencial, pero usted podrá informar a cualquier autoridad gubernamental de su queja. A su elección, las audiencias de arbitraje tendrán lugar en el distrito judicial federal correspondiente a la Ubicación de su Suscripción.

2. Autoridad del Árbitro. El árbitro está atado a los términos de este Acuerdo, y la autoridad del árbitro está limitada a las reclamaciones entre usted y CenturyLink. El árbitro no tiene autoridad para unir o consolidar reclamaciones, o para adjudicar reclamaciones unidas o consolidadas, a no ser que usted y CenturyLink así lo acuerden por escrito. Todos los temas quedan sometidos a la decisión del árbitro, salvo los temas relacionados con el alcance y la aplicabilidad de la disposición de Arbitraje Obligatorio de Disputas, que quedan librados a la decisión de un tribunal. La decisión del árbitro será final y vinculante, y se podrá juzgar en cualquier corte con jurisdicción. El árbitro puede determinar los mismos daños y compensación que un tribunal, incluyendo la determinación de una compensación declaratoria o cautelar; provisto, sin embargo, que cualquier compensación declaratoria o cautelar sólo podrá ser a favor de la parte individual que solicita compensación, y sólo en la medida necesaria para dar la compensación que garantiza la reclamación individual de esa parte.
3. Costos del Arbitraje. Usted será responsable de pagar su parte de los honorarios de arbitraje (incluyendo las tasas de archivo, administrativas, por audiencia u otras tasas), pero sin superar los gastos en tasas en que se habría incurrido de haber llevado la reclamación a los tribunales. Nosotros seremos responsables de cualquier tasa adicional de arbitraje. Usted será responsable por los costos adicionales en que incurra en el arbitraje, incluyendo, pero no limitado a honorarios de abogados o testigos expertos. Si el procedimiento de arbitraje se resolviese a favor de CenturyLink, usted deberá reembolsar a CenturyLink por las tasas y costos adelantados en su favor en la medida en que le serían asignados en un procedimiento judicial. Si el procedimiento de arbitraje se decide a su favor, no se le exigirá reembolsar a CenturyLink ninguna tasa adelantada por CenturyLink. Si una parte decide apelar una resolución, la parte prevaleciente en la apelación tendrá derecho a recuperar los honorarios de abogados que sean razonables y los costos incurridos en esa apelación. Independientemente de las indicaciones en sentido contrario en esta disposición de Arbitraje Obligatorio de Reclamaciones, CenturyLink pagará todas las tasas y costos que la ley le requiera.
4. Cambios. Independientemente de cualquier disposición en sentido contrario en este Acuerdo, usted acepta que si CenturyLink realiza algún cambio futuro a esta disposición de Resolución de Disputas (aparte de los cambios en la Dirección de Aviso mencionada anteriormente) durante el periodo de tiempo en que usted recibe los Servicios, usted podrá rechazar dichos cambios enviando un aviso por escrito a CenturyLink en los 30 días siguientes a la recepción del aviso del cambio. Su aviso de rechazo deberá ser enviado a la Dirección de Aviso de Arbitraje proporcionada anteriormente. Al rechazar cualquier cambio futuro, usted acepta que cualquier disputa entre nosotros será arbitrada de acuerdo con el lenguaje de esta disposición. Sin embargo, ningún cambio realizado en esta disposición después de que cualquiera de las partes haya enviado un Aviso de Reclamación se hará efectivo en relación con la reclamación y/o arbitraje pendiente.
5. Legislación Aplicable, Aplicación y Renuncias. La Ley Federal de Arbitraje, y no una ley estatal, se aplica a esta disposición de Resolución de Disputas y a sus disposiciones y determina si una reclamación debe someterse a arbitraje. Si cualquier parte de esta disposición de Resolución de Disputas llegara a ser considerada inválida o inaplicable, el resto de la disposición seguirá en pleno efecto y vigencia. Si, por cualquier motivo, las disposiciones anteriores sobre arbitraje se consideraran inaplicables a una reclamación, usted y CenturyLink renuncian al derecho a un juicio

con jurado en relación con sus respectivas reclamaciones. Si cualquiera de las partes presentase una acción judicial o administrativa relacionada con una reclamación sujeta a arbitraje y la otra parte mantiene dicha acción con éxito o impone un arbitraje, la parte que inicie la acción deberá pagar los costos en que la otra parte incurra al mantener la acción o imponer el arbitraje, incluyendo los honorarios de abogados.

## 8. MISCELÁNEOS

- A. Avisos.** Si le enviamos un aviso, se considerará entregado tras su depósito en el Correo Ordinario o en el correo expreso, dirigido a usted en su dirección de facturación, entregado en mano o enviado por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que nos dio. Nuestro aviso también será efectivo desde el momento en que figure en su factura o, si fuera publicado online, desde la fecha de su publicación en <http://www.centurylink.com>. Si usted no está de acuerdo o quiere darnos aviso de algo, está de acuerdo en informar al servicio de atención al cliente de CenturyLink llamando al número listado en su factura y facilitar toda la información solicitada, o escribirnos a 931 14th Street, 9th floor, Denver, Colorado 80202, Attn: Legal Department. Está de acuerdo en que CenturyLink podrá contactarle vía correo electrónico en la dirección de correo electrónico que nos dio al solicitar los Servicios o en cualquier dirección de correo electrónico subsecuente que nos dé. Usted nos informará sobre cualquier cambio en su dirección de correo electrónico actualizando esa dirección en la forma prescrita por CenturyLink.
- B. Políticas Aplicables.** Usted acepta cumplir con las políticas aplicables de CenturyLink, incluyendo la Política de Uso Aceptable de CenturyLink y la Política de Privacidad, ambas publicadas en <http://www.centurylink.com/Pages/AboutUs/Legal>, e incorporadas en esta referencia, al usar Servicios. Si usted no está de acuerdo con los términos de cualquiera de estas políticas, no adquiera nuestros Servicios.
- C. Seguridad de Cuenta.** Usted acepta mantener todas las contraseñas, nombres de usuarios, direcciones IP y otros identificadores de cuenta confidenciales, y es el único responsable por cualquier perjuicio o daño que resulte de no mantener dicha confidencialidad. Usted es el único responsable por cualquier actividad que tenga lugar en su cuenta de CenturyLink, con su contraseña, nombre de usuario o dirección IP. Usted acepta informar de inmediato a CenturyLink si sospecha una violación de la seguridad como la pérdida, robo, uso público (uso abierto, no restringido, común o compartido por terceros no relacionados y/o no vinculados con el Cliente, con fines lucrativos o no lucrativos) o la divulgación o uso no autorizados de su cuenta CenturyLink, contraseña, nombre de usuario o cualquier número de tarjeta de crédito o débito proporcionada a CenturyLink llamando al número de atención al cliente que se incluye en su factura. Usted también acepta cambiar sus contraseñas periódicamente. Usted autoriza a CenturyLink a dar información sobre usted y a realizar cambios en su cuenta de CenturyLink, incluyendo añadir nuevos Servicios, con la indicación de cualquier persona capaz de dar información que consideremos suficiente para identificarle. Existe el riesgo de que otros usuarios puedan tratar de acceder a sus Servicios, por ejemplo, a través de Internet. Usted reconoce este riesgo como inherente a la naturaleza compartida de los Servicios y acepta ser responsable y tomar las precauciones de seguridad adecuadas para proteger sus datos.
- D. Leyes aplicables.** Este Acuerdo, incluyendo todos los temas relacionados con su validez, construcción, funcionamiento y aplicación, quedará sometido a las leyes federales, normas y regulaciones aplicables de la Comisión Federal de Comunicaciones, y a las leyes y regulaciones del estado y área local en que se presten los Servicios. Este Acuerdo está sujeto a correcciones, modificaciones o cancelación si así lo requieren dichas leyes o regulaciones. Si cualquier disposición de este Acuerdo se llegara a considerar ilegal o en conflicto con cualquier ley o regulación, dicha disposición será borrada o modificada, según se aplique, sin que ello afecte la validez de las otras disposiciones.
- E. Otros.** Los términos y condiciones de este Acuerdo, incluyendo todos los documentos mencionados y elementos incorporados aquí de acuerdo con lo publicado en una de nuestras páginas web, reemplazan a los términos y condiciones de cualquier solicitud previa, o cualquier precio citado anteriormente. Este Acuerdo contiene la totalidad del acuerdo entre CenturyLink y usted, y las declaraciones verbales o escritas de cualquier vendedor, instalador, representante de atención al cliente, distribuidor autorizado u

otro individuo no cambian los términos de este Acuerdo. Si cualquier término de este Acuerdo se considerase inválido, ilegal o inaplicable, dicho término será interpretado en la forma que mejor refleje la intención original de las partes y el resto de términos permanecerá en efecto. Los términos de este acuerdo, de los que o bien se expresa su continuidad o por su naturaleza se espera que no sean cancelados, continuarán vigentes hasta su total cumplimiento. Si usted o CenturyLink no hacen cumplir o renuncian a cualquier requisito bajo este Acuerdo, eso no anula el derecho de esa parte a aplicar ese requisito en el futuro.