

POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DE VYVE BROADBAND

Actualizada en abril de 2022

¿Por qué la Compañía me proporciona esta Política?

Nuestro objetivo es ofrecer a los clientes el mejor servicio de Internet residencial por cable posible. Para contribuir al cumplimiento de este objetivo, hemos adoptado esta Política de Uso Aceptable (la “Política”). Esta Política describe el uso aceptable de nuestro servicio residencial de Internet de alta velocidad (el “Servicio”). Esta Política se suma a cualquier restricción o condición contenida en el Contrato de Suscripción de Servicios Residenciales de la Compañía (el “Contrato de Suscripción”) y en la Política DMCA, disponibles respectivamente en nuestro sitio web:

<http://www.vyvebroadband.com/policies>.

Todos los términos en mayúsculas utilizados en esta Política que no se definan expresamente tendrán el significado que se les atribuye en el Contrato de Suscripción.

Todos los clientes del Servicio de Internet residencial (el “cliente,” “usuario,” “usted” o “su”) y cualquier otra persona que utilice el Servicio deben cumplir con esta Política. El incumplimiento de esta Política por parte suya o de terceros podrá dar lugar a la suspensión o cancelación de su cuenta o de las cuentas de dichos terceros. Por tanto, usted debe tomar medidas para asegurarse de que cualquier persona a la que permita utilizar su Servicio esté al tanto de esta Política y acepte cumplirla. Si usted no está dispuesto a cumplir con esta Política, debe cesar de inmediato todo uso del Servicio y notificar a la Compañía para que podamos cerrar su cuenta.

¿Cómo sabré cuándo la Compañía modifica esta Política y cómo puedo denunciar infracciones?

La Compañía podrá modificar esta Política periódicamente publicando una nueva versión en nuestro sitio web en: <http://vyvebroadband.com/policies>. La Compañía hará esfuerzos razonables para informar a los clientes sobre cualquier modificación, lo cual puede incluir el envío de comunicados por correo electrónico o la publicación de información en nuestro sitio web. Las versiones modificadas de esta Política entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación. Por lo tanto, los clientes del Servicio deben leer los comunicados que reciban de la Compañía y visitar regularmente nuestro sitio web para revisar esta Política y asegurarse de que sus actividades se ajustan a la versión más reciente.

I. USOS Y ACTIVIDADES PROHIBIDAS

¿Qué usos y actividades prohíbe la Compañía?

El Servicio solo puede utilizarse para fines lícitos. Está prohibida la transmisión o distribución de cualquier material que infrinja leyes o regulaciones aplicables. Esto incluye, entre otros, material protegido por derechos de autor, marcas registradas, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual utilizado sin la debida autorización, así como material obsceno, ilegal, difamatorio, que constituya una amenaza ilegal o que infrinja las leyes de control de exportaciones.

El uso del Servicio también está sujeto a la Política DMCA de la Compañía, disponible en:

- https://vyvebroadband.com/wp-content/uploads/Vyve-DMCA-Policy_August2017.pdf
- <https://www.yournorthland.com/legal/copyright/> (para clientes atendidos por nuestras subsidiarias de Northland)

Cualquier actividad o uso del Servicio que viole la seguridad o integridad de la red del sistema está prohibido y podrá resultar en responsabilidades civiles o penales.

En general, esta Política prohíbe usos y actividades del Servicio que sean ilegales, infrinjan los derechos de terceros o interfieran o disminuyan el uso y disfrute del Servicio por parte de otros.

Estas actividades prohibidas incluyen, entre otras, el uso del Servicio, el Equipo del Cliente o el Equipo de la Compañía, ya sea de forma individual o combinada, para:

Restricciones de Conducta e Información

Está prohibido usar el Servicio para:

- Realizar o intentar realizar cualquier actividad ilícita (incluyendo, sin limitarse a, publicar, almacenar, transmitir o difundir información, datos o materiales que sean difamatorios, obscenos, ilegales, amenazantes o calumniosos; o que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de cualquier persona o entidad; o que de alguna manera constituyan o fomenten una conducta que constituya un delito penal o que de otro modo infrinja cualquier ley, norma u orden local, estatal, federal o extranjera);
- Publicar, almacenar, enviar, transmitir o difundir cualquier información o material que una persona razonable pudiera considerar ilegal;
- Subir, publicar, transmitir, reproducir, crear obras derivadas o distribuir de cualquier forma información, software u otros materiales obtenidos a través del Servicio o por otros medios que estén protegidos por derechos de autor u otros derechos de propiedad, sin haber obtenido previamente el permiso correspondiente del titular de dichos derechos;
- Transmitir mensajes masivos o comerciales no solicitados, comúnmente conocidos como “spam”;
- Enviar un gran número de mensajes idénticos o sustancialmente similares, mensajes vacíos o mensajes sin contenido sustancial, o enviar archivos o mensajes muy grandes que interfieran con un servidor, cuenta, blog, grupo de noticias, chat u otro servicio similar; Iniciar, perpetuar o participar de cualquier forma en esquemas piramidales u otros esquemas ilegales;
- Participar en la recolección masiva de direcciones de correo electrónico, nombres de usuario u otros identificadores de terceros (sin su consentimiento previo), práctica comúnmente conocida como “recolección automatizada” o “harvesting,” o utilizar software (incluyendo programas espía o “spyware”) diseñado para facilitar dicha actividad;
- Recopilar respuestas de mensajes masivos no solicitados;
- Falsificar, alterar o eliminar encabezados de mensajes;
- Falsificar referencias a la Compañía o a su red, por nombre u otro identificador, dentro de los mensajes;
- Suplantar la identidad de cualquier persona o entidad, falsificar direcciones del remitente, falsificar firmas digitales o manuales de terceros, o realizar cualquier otra actividad fraudulenta similar (por ejemplo, “phishing” o suplantación de identidad);
- Violar las normas, políticas, términos de servicio o regulaciones aplicables a cualquier red, servidor, base de datos, servicio, aplicación, sistema o sitio web al que acceda o que utilice.

Restricciones Técnicas

Está prohibido usar el Servicio para:

- Acceder al ordenador, sistema informático, red, software o datos de otra persona sin su conocimiento y consentimiento; vulnerar la seguridad de otro usuario o sistema; o intentar eludir la autenticación de usuario o la seguridad de cualquier host, red o cuenta (incluyendo, entre otros, acceder a datos que no están destinados a usted, iniciar sesión o hacer uso de un servidor o cuenta sin autorización expresa, o examinar la seguridad de otros hosts, redes o cuentas sin el permiso correspondiente);
- Utilizar o distribuir herramientas o dispositivos diseñados para comprometer la seguridad o cuyo uso esté prohibido, tales como programas de adivinación de contraseñas, decodificadores, recolectores de contraseñas, registradores de teclas, analizadores, herramientas de cracking, capturadores de paquetes, dispositivos para eludir cifrados o programas tipo “Caballo de Troya” (Trojan Horse). Está estrictamente prohibido el escaneo de puertos no autorizado;
- Copiar, distribuir o sublicenciar cualquier software propietario proporcionado en relación con el Servicio por nosotros o un tercero, salvo que se permita hacer una copia de respaldo de cada programa de software;
- Distribuir programas diseñados para realizar modificaciones no autorizadas de software ("cracks");
- Utilizar o ejecutar equipos dedicados, servidores o programas independientes desde su domicilio que proporcionen contenido de red u otros servicios a personas fuera de su red local (LAN del domicilio), también conocidos como servicios o servidores públicos, salvo que sea para uso residencial personal y no comercial. Ejemplos de equipos y servidores prohibidos incluyen, entre otros, servidores de correo electrónico, alojamiento web, intercambio de archivos y servicios o servidores proxy;
- Reparar, alterar, modificar o manipular el equipo de la Compañía o el Servicio, o permitir que lo haga cualquier otra persona que no esté autorizada por la Compañía.

Restricciones de Red y de Uso

Está prohibido:

- Utilizar el Servicio para fines distintos del uso residencial personal y no comercial (salvo uso individual para teletrabajo);
- Utilizar el Servicio como proveedor de servicios de Internet o con fines comerciales, institucionales, o para cualquier entidad legal u organización (con o sin fines de lucro);
- Restringir, inhibir o interferir de cualquier forma, sin importar la intención o conocimiento, con la capacidad de otra persona de utilizar o disfrutar el Servicio (salvo funciones de seguridad como los controles parentales), incluyendo, sin limitación, publicar o transmitir información o software que contenga gusanos, virus u otras características dañinas;
- Obstruir la capacidad de otros para utilizar, enviar o recuperar información;
- Restringir, inhibir, interferir o causar una degradación del rendimiento, sin importar la intención, propósito o conocimiento, al Servicio o a cualquier servidor, red troncal, nodo, servicio o equipo de la Compañía utilizado para prestar el Servicio;
- Revender el Servicio o ponerlo a disposición, de forma directa o indirecta, de cualquier persona fuera de su domicilio (por ejemplo, a través de WiFi u otros métodos de conexión), salvo lo permitido expresamente bajo los términos y políticas vigentes del Servicio proporcionado por la Compañía, los cuales usted deberá proteger con una contraseña adecuada;
- Conectar el equipo de la Compañía a cualquier ordenador fuera de su domicilio;
- Interferir con servicios de redes informáticas o telecomunicaciones dirigidos a cualquier usuario, host o red, incluyendo, entre otros, ataques de denegación de servicio (DoS),

saturación de red, sobrecarga de servicios, apropiación indebida de privilegios de operador y tentativas de hacer “crash” en un host;

- Acceder y utilizar el Servicio con cualquier dirección IP que no sea dinámica conforme al protocolo de configuración dinámica de host (DHCP). No puede configurar el Servicio ni el equipo relacionado para usar una dirección IP estática ni emplear protocolos distintos a DHCP, salvo que su plan de Servicio lo permita expresamente.

II. CONDUCTA DEL CLIENTE Y FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

Qué obligaciones tengo conforme a esta Política?

Usted es responsable de cumplir personalmente con esta Política. También es responsable de cualquier uso o mal uso del Servicio que infrinja esta Política por parte de cualquier otra persona a la que usted haya permitido el acceso al Servicio (como amigos, familiares o invitados), con una excepción: en los casos en que usted permita que otros accedan a su Servicio de Internet proporcionado por la Compañía utilizando sus propias credenciales de inicio de sesión, esos usuarios serán responsables de cumplir con todos los términos y políticas vigentes aplicables a su acceso.

Recomendamos no habilitar la compartición de archivos o impresoras salvo que se haga en estricto cumplimiento con todas las recomendaciones y medidas de seguridad proporcionadas por la Compañía y por el fabricante de los dispositivos correspondientes. Cualquier archivo o dispositivo que usted decida poner a disposición para el acceso compartido en una red local doméstica (LAN), por ejemplo, debe estar protegido con una contraseña robusta o según se considere apropiado.

En todos los casos, usted es el único responsable de la seguridad de cualquier dispositivo que conecte al Servicio, incluyendo cualquier dato almacenado o compartido en dicho dispositivo. También es su responsabilidad proteger el Equipo del Cliente y cualquier otro equipo o programa ubicado en su domicilio que no haya sido proporcionado por la Compañía y que esté conectado al Servicio contra amenazas externas como virus, correo no deseado (spam), redes de bots (botnets) y otros métodos de intrusión.

¿Cómo aborda la Compañía el contenido y las transmisiones inapropiadas?

Nos reservamos el derecho de negarnos a transmitir o publicar, así como de eliminar o bloquear, cualquier información o material, total o parcialmente, que a nuestro exclusivo criterio consideremos que infringe esta Política o que resulte perjudicial para nuestra red o para los clientes que utilizan el Servicio, independientemente de que dicho material o su difusión sean o no ilegales, siempre que violen esta Política.

Ni la Compañía ni ninguna de sus afiliadas, proveedores o agentes tienen la obligación de monitorear transmisiones o publicaciones (incluyendo, pero no limitándose a, correos electrónicos, transferencias de archivos, blogs, grupos de noticias y mensajes instantáneos, así como los materiales disponibles en las Funciones Web Personales, según se definen más adelante) realizadas a través del Servicio. Sin embargo, la Compañía y sus afiliadas, proveedores y agentes se reservan el derecho de monitorear dichas transmisiones y publicaciones periódicamente para detectar infracciones a esta Política y de divulgarlas, bloquearlas o eliminarlas conforme a esta Política, al Contrato de Suscripción y a la legislación aplicable.

¿Qué requisitos aplican al correo electrónico?

El Servicio no puede utilizarse para enviar o distribuir correos electrónicos ni otras formas de comunicación que infrinjan esta Política. Tal como se describe en la Sección III de esta Política, utilizamos herramientas y técnicas razonables de gestión de red para proteger a los clientes tanto de recibir como de enviar correos electrónicos no deseados (frecuentemente enviados sin su conocimiento a través de una computadora infectada).

No nos responsabilizamos por la eliminación ni el reenvío de correos electrónicos enviados a direcciones incorrectas por usted o por terceros que intenten contactarlo. Tampoco somos responsables del reenvío de correos electrónicos enviados a cuentas suspendidas o canceladas. Estos mensajes podrán ser devueltos al remitente, ignorados, eliminados o almacenados temporalmente, a nuestro exclusivo criterio.

Si usted cancela o da de baja su cuenta de Servicio por cualquier motivo, todos los correos electrónicos asociados con dicha cuenta (y con cualquier cuenta secundaria) serán eliminados de forma permanente.

Si consideramos, a nuestro exclusivo criterio, que cualquier nombre de suscriptor, nombre de cuenta o dirección de correo electrónico (colectivamente, un “identificador”) puede estar siendo usado, o se ha usado, con fines engañosos, fraudulentos o ilícitos, (i) nos reservamos el derecho de bloquear el acceso a dichos identificadores y evitar su uso, y (ii) podremos exigir en cualquier momento que el cliente cambie su identificador. Además, podremos reservarnos en cualquier momento cualquier identificador para fines propios de la Compañía.

¿Qué requisitos aplican a los mensajes instantáneos, de video y de audio?

Cada usuario es responsable del contenido de sus propios mensajes instantáneos, de video y de audio, así como de las consecuencias que resulten de dichos mensajes. No asumimos ninguna responsabilidad por la puntualidad, entrega incorrecta, eliminación o falta de almacenamiento de estos mensajes. Si usted cancela o termina su cuenta del Servicio por cualquier motivo, todos los mensajes instantáneos, de video y de audio asociados con esa cuenta (y con cualquier cuenta secundaria) serán eliminados de forma permanente.

¿Qué requisitos aplican a las páginas web personales y al almacenamiento de archivos?

Como parte del Servicio, proporcionamos acceso a páginas web personales y espacio de almacenamiento a través de funciones de páginas web personales y almacenamiento en línea (conjuntamente, las “Funciones Web Personales”). Usted es el único responsable de toda la información que usted u otros publiquen o almacenen en las Funciones Web Personales. También es responsable de garantizar que todo el contenido puesto a disposición a través de estas funciones sea apropiado para quienes puedan tener acceso a él. Por ejemplo, usted debe tomar precauciones razonables para evitar que menores reciban o accedan a contenido inapropiado.

Nos reservamos el derecho de eliminar, bloquear o rechazar la publicación o el almacenamiento de cualquier información o material, total o parcialmente, que a nuestro exclusivo criterio consideremos que infringe esta Política. Para efectos de esta Política, el término “material” se refiere a todas las formas de comunicación, incluyendo texto, gráficos (como fotografías, ilustraciones, imágenes, dibujos, logotipos), programas ejecutables y scripts, grabaciones de video y grabaciones de audio.

Podremos eliminar o bloquear contenido alojado en sus Funciones Web Personales, y cancelar dichas funciones y/o su uso del Servicio si determinamos que usted ha infringido los términos de esta Política. La Compañía no asume ninguna obligación de respaldar ni conservar la información

que usted u otros almacenen o mantengan en las Funciones Web Personales, y nos reservamos el derecho de eliminar dicha información en su totalidad una vez que el Servicio sea cancelado.

III. GESTIÓN DE RED

¿Por qué gestionamos nuestra red?

Gestionamos nuestra red con un único objetivo: brindar la mejor experiencia posible de Internet de banda ancha a todos nuestros clientes. El ancho de banda de alta velocidad y los recursos de red no son ilimitados. La gestión de red es esencial para fomentar el uso y disfrute del Internet por parte de todos los usuarios. Utilizamos prácticas razonables de gestión de red que están alineadas con los estándares de la industria y procuramos emplear herramientas y tecnologías mínimamente invasivas con el fin de proteger a nuestros clientes de los efectos negativos del spam, virus, ataques de seguridad, congestión de red y otros riesgos o degradaciones del servicio.

Al aplicar prácticas de gestión de red legalmente permitidas y responsables, incluyendo la implementación de esta Política, podemos ofrecer una experiencia óptima de Internet a todos nuestros clientes.

Puede consultar nuestra política de Divulgación de Gestión de Red en:

<http://www.vyvebroadband.com/policies>

¿Cómo gestiona la Compañía su red?

Utilizamos diversas herramientas y técnicas para administrar nuestra red, entregar el Servicio y garantizar el cumplimiento de esta Política y del Contrato de Suscripción. Estas herramientas y técnicas son dinámicas, al igual que la red y su uso, y pueden cambiar con frecuencia.

Por ejemplo, estas actividades de gestión de red pueden incluir:

- Identificación y bloqueo del spam para prevenir su entrega a las cuentas de correo de los clientes;
- Detección de tráfico malicioso en Internet y prevención de la distribución de virus u otro código o contenido dañino;
- Uso de otras herramientas y técnicas que puedan ser necesarias para cumplir con nuestro objetivo de ofrecer la mejor experiencia de Internet de banda ancha a todos nuestros clientes.

IV. CONSUMO DE DATOS

¿Qué requisitos de consumo de datos aplican al Servicio?

En determinadas ubicaciones, ofrecemos el Servicio con diferentes velocidades y otras características, sujetas a los planes de Servicio aplicables. Puede consultar los planes disponibles en su área ingresando a: <http://www.vyvebroadband.com>

Si realizamos algún cambio en esta política, publicaremos una nueva versión como se describe anteriormente y notificaremos adecuadamente a los clientes.

Salvo en nuestro plan “Ilimitado”, todos los planes del Servicio están sujetos a una asignación mensual de uso de datos. Nuestro plan “Ilimitado” está destinado a clientes residenciales para un uso personal típico. Si usted excede los cuatro (4) terabytes de datos mensuales, un agente del servicio al cliente podrá comunicarse con usted para discutir la opción de un plan comercial de datos o, si no opta por dicho plan, podremos reducir su velocidad de datos a 10 Mbps hasta el siguiente ciclo de facturación.

Para planes distintos al “Ilimitado” y planes prepagados (descritos más adelante), si usted nos ha proporcionado una dirección de correo electrónico, le enviaremos una notificación cuando alcance el 75%, 90% y 100% de la asignación mensual de datos de su plan. También enviaremos un mensaje de interrupción de sesión al ID MAC de su cuenta al alcanzar esos mismos umbrales en el mes calendario correspondiente. Usted es el único responsable de proporcionarnos una dirección de correo electrónico correcta y de asegurarse de que nuestros mensajes no sean filtrados como spam.

Puede consultar más información sobre su asignación mensual de datos y cómo monitorear, gestionar y optimizar su consumo en: <http://www.vyvebroadband.com/home/mydatameter>

Si usted supera la asignación mensual de su plan durante un mes calendario, mantendrá la misma velocidad y acceso, pero se le cobrará un cargo adicional de \$10 por cada incremento de 50 GB (o fracción) de datos adicionales utilizados.

Si nota que excede regularmente su asignación mensual de datos, le recomendamos contactar a un representante de servicio al cliente al 1.855.FOR.VYVE para evaluar opciones alternativas. Nuestros representantes están capacitados para ayudarle a reducir su consumo de datos.

Los datos no utilizados de su asignación mensual expiran al final de cada mes y no se transfieren al mes siguiente.

Planes prepagados

En determinadas regiones, además de nuestros planes estándar, ofrecemos planes de Internet prepagados por treinta días, que varían según la velocidad y asignación de datos incluidos. Podemos limitar la suscripción a estos planes en ciertos casos, por ejemplo, si el cliente tiene pagos vencidos o no proporciona un depósito solicitado.

Si usted se suscribe a uno de estos planes, su Servicio de Internet permanecerá activo durante treinta días o hasta que alcance la asignación de datos correspondiente, lo que ocurra primero.

Para los planes prepagados, si nos ha proporcionado una dirección de correo electrónico, le notificaremos al alcanzar el 75%, 90% y 100% del límite de datos. También se enviará un mensaje de interrupción de sesión al ID MAC de su cuenta en esos mismos puntos. Usted es responsable de asegurarse de que su dirección de correo sea correcta y de que nuestros mensajes no sean filtrados como spam.

Los datos no utilizados en planes prepagados expiran al finalizar su ciclo de facturación y no se transfieren al ciclo siguiente.

V. INCUMPLIMIENTO DE ESTA POLÍTICA DE USO ACEPTABLE

¿Qué sucede si usted incumple esta Política?

Nos reservamos el derecho de suspender o cancelar inmediatamente su cuenta de Servicio y de dar por terminado el Contrato de Suscripción si usted, o cualquier persona a la que usted haya permitido el acceso al Servicio, incumple los términos de esta Política o del Contrato de Suscripción. Dependiendo de la gravedad del incumplimiento, el cliente podrá recibir advertencias o, en algunos casos, su cuenta podrá ser suspendida.

Nos reservamos el derecho de monitorear las acciones de los clientes cuando lo consideremos necesario para diagnosticar problemas de conectividad o detectar abusos del Servicio. A nuestra entera discreción, la Compañía podrá iniciar una investigación y, con el fin de evitar posibles actividades no autorizadas adicionales, podrá suspender el acceso al Servicio. Si se confirma una violación, ello podrá conllevar a la cancelación definitiva del Servicio y a la posibilidad de acciones penales.

¿Cómo hacemos cumplir esta Política?

No supervisamos rutinariamente la actividad de cuentas individuales del Servicio en busca de infracciones a esta Política, excepto para determinar el consumo agregado de datos conforme a la Sección IV. Sin embargo, en nuestro esfuerzo por fomentar una buena ciudadanía dentro de la comunidad en línea, si llegamos a tener conocimiento de un uso inapropiado del Servicio, responderemos a nuestra entera discreción conforme a nuestras políticas y procedimientos, y de acuerdo con la legislación aplicable.

No tenemos ninguna obligación de monitorear el Servicio ni la red. Nos reservamos el derecho de monitorear en cualquier momento el uso del ancho de banda, las transmisiones y el contenido, con el propósito de, entre otros, operar el Servicio, identificar infracciones de esta Política y/o proteger la red, el Servicio y a nuestros clientes.

Nuestra preferencia es informar al cliente sobre cualquier actividad inapropiada y otorgarle un plazo razonable para corregirla. También preferimos que los clientes resuelvan directamente cualquier disputa o desacuerdo con otros usuarios sin nuestra intervención.

No obstante, si el Servicio se utiliza de una manera que, a nuestro exclusivo criterio, consideramos que infringe esta Política, podremos tomar cualquier medida correctiva que consideremos adecuada en las circunstancias, con o sin previo aviso. Estas medidas pueden incluir, entre otras, la eliminación o el bloqueo temporal o permanente de contenido, el filtrado de transmisiones de Internet y la suspensión o cancelación inmediata de todo o parte del Servicio.

Ni la Compañía ni nuestras afiliadas, proveedores o agentes tendrán responsabilidad alguna por dichas medidas correctivas. Estas acciones no constituyen recursos exclusivos y podremos ejercer cualquier otra acción legal o técnica que consideremos necesaria, con o sin previo aviso.

Nos reservamos el derecho de investigar presuntas infracciones de esta Política, incluyendo la recopilación de información del usuario o usuarios involucrados y de la parte denunciante, en su caso, así como la revisión de materiales y datos en nuestros servidores y red. Durante el proceso de investigación, podremos suspender la(s) cuenta(s) implicada(s) y/o eliminar o bloquear material que potencialmente infrinja esta Política.

Usted autoriza y consiente expresamente que la Compañía coopere con:

- (i) las autoridades policiales en la investigación de presuntas violaciones legales, y
- (ii) administradores de sistemas de otros proveedores de servicios de Internet o instalaciones de redes o cómputo con el fin de hacer cumplir esta Política.

Tras la cancelación de su cuenta de Servicio, estamos autorizados a eliminar cualquier archivo, programa, dato, correo electrónico y demás mensajes asociados con dicha cuenta (y con cualquier cuenta secundaria).