



VyveBroadband.com

Vyve Broadband 2024 Annual Customer Notification

Page 1

Gracias por elegirnos como su proveedor de servicios de internet de alta velocidad, telefonía y/o video. Este aviso contiene información importante relacionada con su servicio, el cual es proporcionado por Vyve Broadband A, LLC, Vyve Broadband J, LLC, Northland Cable Television, Inc., Northland Cable Properties, Inc., Northland Cable Ventures, LLC, Eagle Broadband Investments, LLC y/o cualquiera de sus subsidiarias (denominadas en el presente como "Vyve Broadband" o "Vyve"). Proporcionamos este aviso como un servicio a nuestros clientes y conforme a la legislación federal vigente y las normativas de la Comisión Federal de Comunicaciones ("FCC", por sus siglas en inglés). Es importante para nosotros que usted esté informado sobre el servicio que le brindamos, nuestros productos, nuestras políticas y procedimientos, y sus derechos como cliente. Agradecemos su preferencia y esperamos seguir atendiendo en todas sus necesidades de comunicación y entretenimiento.

Tenga en cuenta que la información que se detalla a continuación respecto a nuestro servicio, políticas de instalación y reparación, procedimientos de facturación y procedimientos para presentar quejas constituye únicamente un resumen parcial y no representa todos los términos de nuestro servicio. Los términos completos del servicio, así como las políticas y procedimientos correspondientes, se encuentran publicados en:

<https://www.vyvebroadband.com/company/policies/>.

Nuestro Contrato de Suscripción de Servicios Residenciales se aplica a los clientes residenciales y nuestro Contrato de Suscripción de Servicios Comerciales se aplica a los clientes comerciales. Su uso continuo de nuestros servicios constituye la aceptación de los términos aplicables al servicio según se publiquen, los cuales pueden ser modificados periódicamente. En caso de conflicto entre los términos generales de este aviso y los términos específicos del servicio contenidos en cualquier otro acuerdo que usted tenga con Vyve Broadband, prevalecerán los términos específicos del servicio.

La información sobre nuestras tarifas y listas de canales se encuentra disponible en <https://vyvebroadband.com/residential-rates-services/>. Si desea solicitar una copia impresa de nuestras tarifas o listas de canales, o si tiene alguna pregunta sobre este aviso o sobre los servicios o políticas de Vyve Broadband, comuníquese con nosotros al 1.855.FOR.VYVE.

DIVULGACIÓN DEL PROGRAMA DE CONECTIVIDAD ASEQUIBLE (ACP)

Participamos en el Programa de Conectividad Asequible (Affordable Connectivity Program, ACP) de la FCC, mediante el cual los clientes que cumplan con los requisitos pueden recibir un descuento mensual, no transferible, por hogar en su servicio de internet. Una vez que el hogar deje de ser elegible o si el programa finaliza, los suscriptores estarán sujetos a nuestras tarifas, términos y condiciones regulares. Se espera que el programa finalice en mayo de 2024.

FACTURACIÓN Y PAGO

Estados de Cuenta Mensuales

Para brindarle un servicio excepcional, Vyve Broadband ha invertido en un sistema de facturación e información al

cliente de alta calidad. Esta tecnología nos permite responder de manera rápida y precisa cuando usted llama con preguntas, al proporcionar datos actualizados sobre pagos, cobros y condiciones.

El sistema de facturación e información también nos proporciona datos importantes sobre llamadas de servicio, programación y posibles interrupciones, lo que nos permite ofrecerle un servicio eficiente como cliente valioso. Su factura mensual no solo detalla sus cargos, pagos y créditos, sino que también puede contener mensajes especiales. Le rogamos leer dichos mensajes para mantenerse al tanto de cualquier cambio, oferta o novedad de Vyve Broadband.

Vyve Broadband factura por adelantado; por lo tanto, cualquier cambio realizado en su servicio, como la adición o eliminación de servicios o equipos, durante el mes se reflejará en el estado de cuenta del mes siguiente. Los pagos completos recibidos en o antes de la fecha de vencimiento indicada en su estado de cuenta garantizarán la continuidad del servicio. Los pagos no recibidos antes de dicha fecha estarán sujetos a cargos por mora. Si tiene algún problema con la facturación, comuníquese con un Representante de Servicio al Cliente de inmediato para evitar el atraso en su cuenta. Sujeto a la ley aplicable, usted debe notificarnos cualquier error de facturación u otra solicitud de crédito dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la factura. Después de dicha fecha, se renuncia a cualquier reclamación o disputa.

Su primera factura y las siguientes

Los clientes deben pagar el primer mes de servicio antes de la instalación. Deberá recibir su próxima factura dentro de los 30 días posteriores a la instalación. Por favor revise cuidadosamente sus facturas para confirmar que su nombre y dirección estén correctos, y que el equipo y servicio que solicitó estén reflejados con precisión.

Facturación por Mes Parcial

Los servicios se adquieren y se le proporcionan de forma mensual. Los cargos recurrentes por servicios, cargos por equipos y tarifas se facturarán mensualmente, por adelantado. Su primera factura mensual puede incluir cargos prorrateados desde la fecha en que comenzó a recibir los servicios, así como cargos recurrentes mensuales correspondientes al mes siguiente y cargos por servicios no recurrentes que haya recibido. **SALVO EN LO RELATIVO A LOS CARGOS POR EQUIPOS, LOS PAGOS NO SON REEMBOLSABLES Y NO SE OTORGARÁN REEMBOLSOS NI CRÉDITOS POR PERÍODOS MENSUALES PARCIALMENTE UTILIZADOS.**

OPCIONES DE PAGO

Pago Automático de Facturas

Con su autorización, su pago puede ser deducido electrónicamente cada mes mediante su tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Una vez activada, esta opción continuará de manera mensual hasta que usted cancele la función o su servicio sea cancelado. Permita hasta un ciclo de facturación para que se inicie el primer cobro automatizado. Tenga en cuenta que, si su banco o emisor de tarjeta le proporciona una nueva tarjeta tras el vencimiento de la actual, deberá actualizar el nuevo número y la fecha de vencimiento con Vyve Broadband para que el pago automático continúe y evitar interrupciones en el servicio.

Pago en Línea

Si usted es un cliente residencial, puede realizar pagos en línea a través de nuestro sitio web. Simplemente visite <http://www.vyvebroadband.com>, seleccione su área de servicio, luego seleccione "Clientes" y

"Pagar Mi Factura".

Pago por Teléfono

Si usted es un cliente residencial, puede usar su tarjeta de crédito o débito para realizar pagos a través de nuestro sistema telefónico automatizado. Simplemente llame a nuestro número gratuito (1.855.FOR.VYVE) y siga las instrucciones y opciones. Si un Representante de Servicio al Cliente procesa su pago por teléfono, se aplicará un cargo por servicio de hasta \$8.99.

Pago por Correo

Para asegurar el procesamiento oportuno de su pago, envíelo a la dirección que aparece en su factura. Incluya su estado de cuenta actual con su cheque o giro postal, o escriba su número de cuenta en el cheque o giro postal. Cuando realice el pago por correo, utilice un cheque o giro postal a nombre de Vyve Broadband. Por su seguridad, no envíe dinero en efectivo por correo. Además, tenga en cuenta que **NO aceptamos cheques temporales**. No envíe pagos a ninguna dirección que no sea la dirección de envío de pagos que aparece en su factura. No envíe pagos a su oficina local.

Pago en Persona

En algunas ubicaciones, Vyve Broadband también permite que usted pague su factura en persona en nuestras oficinas de atención al cliente, cuya dirección figura en su factura. Algunas de estas ubicaciones pueden contar con un buzón para pagos fuera del horario de atención. Por favor, no deposite dinero en efectivo en estos buzones. También puede encontrar centros de pago de Vyve en <https://vyvebroadband.com/payment-centers/>. En ciertos mercados, los sitios de CheckFreePay también aceptan pagos a Vyve. Las ubicaciones de CheckFreePay se encuentran disponibles en <https://www.checkfreepay.com/en/payment-locator.html>. Tenga en cuenta que pueden aplicarse cargos por realizar pagos en estos centros. Además, los pagos realizados en sitios de pago de terceros, como Walmart u otros centros de pago, pueden tardar hasta tres días hábiles en reflejarse en su cuenta de Vyve Broadband.

Pagos Devueltos o Rechazados

Un pago realizado con cheque o tarjeta de crédito que luego sea devuelto o rechazado no se considerará pagado puntualmente y podrá resultar en una situación de morosidad. Se aplicará un cargo de hasta \$30 por pagos devueltos o rechazados.

Cargos por Mora

Los montos facturados que no se paguen antes de la fecha de vencimiento se considerarán morosos y estarán sujetos a cargos por mora. Tenga en cuenta que el hecho de no recibir una factura no lo exime de la obligación de pagar puntualmente.

Cargos por Procesamiento de Tarjeta

Se aplicará un cargo del 2.5% por procesamiento de tarjeta a todos los pagos realizados con tarjeta. Los pagos realizados mediante transferencia ACH o cheque no estarán sujetos a este cargo.

Falta de Pago

En caso de falta de pago, Vyve Broadband se reserva el derecho de desconectar su servicio en cualquier momento, con o sin previo aviso. Si su servicio es interrumpido por falta de pago, usted será responsable de todos los saldos vencidos. Para reactivar su servicio,



Vyve Broadband 2024 Annual Customer Notification

deberá pagar en su totalidad los cargos vencidos, así como una tarifa de reconexión y un mes de servicio por adelantado. Usted acepta que, si incurriéramos en gastos de cobranza u otros costos legales como resultado del impago, será responsable del total adeudado, de cualquier cargo por cheque devuelto y de los costos de cobranza (que pueden incluir, entre otros, los honorarios de agencias de cobranza, honorarios razonables de abogados y costos judiciales o de arbitraje, según la sentencia).

DESCONEXIÓN

Usted puede solicitar que su servicio sea desconectado en cualquier momento notificando a Vyve Broadband mediante una de las siguientes opciones: (i) enviando una notificación por escrito a la oficina local de Vyve Broadband indicada en <https://vyvebroadband.com/payment-centers/>;

(NOTA: esta dirección generalmente NO es la misma a la que se envían los pagos mensuales); (ii) enviando una notificación electrónica a través de nuestro sitio web en <https://www.vyvebroadband.com/company/contact/>;

(iii) llamando a un Representante de Servicio al Cliente al 855-FOR-VYVE durante el horario comercial habitual; o (iv) en persona en el mostrador de atención al cliente de su oficina local de Vyve Broadband. Para las ubicaciones que no cuentan con una oficina local de Vyve Broadband, comuníquese al 855-FOR-VYVE para recibir instrucciones e información. Para evitar incurrir en cargos adicionales, debe devolver todo el equipo de Vyve Broadband a su oficina local antes de la desconexión. La facturación por el equipo se detendrá una vez que todo el equipo de Vyve Broadband haya sido devuelto. Cualquier solicitud de cancelación de servicio será efectiva al final del período mensual de suscripción. El acceso a los servicios continuará, si es posible, hasta finalizar dicho período. Los cargos mensuales prepagados por equipo estarán sujetos a reembolsos prorrateados una vez que se nos devuelva el equipo. Además, Vyve Broadband se reserva el derecho, con o sin previo aviso, de interrumpir o desconectar su servicio si usted no cumple plenamente con nuestros términos de servicio. Los clientes comerciales de Vyve Broadband deberán consultar el Contrato de Suscripción de Servicios Comerciales en <https://www.vyvebroadband.com/company/policies/> para conocer los términos y condiciones específicos aplicables a las obligaciones y cargos en caso de cancelación anticipada.

RESPONSABILIDAD POR EL EQUIPO

Excepto por el cableado instalado dentro de la residencia (ver más abajo para obtener información adicional sobre el cableado interno) o el equipo comprado por usted a Vyve Broadband, todo el equipo e instalaciones instaladas o proporcionadas por Vyve Broadband, junto con cualquier equipo que le arrendamos, son para su uso exclusivo únicamente con fines de utilización del servicio durante su suscripción y siguen siendo propiedad exclusiva de Vyve Broadband. Usted se compromete a no permitir que ninguna persona, salvo nuestros empleados o agentes, manipule o dé servicio al equipo de Vyve Broadband. Usted acepta no permitir la instalación de accesorios, ni realizar alteraciones o manipulaciones en el equipo de Vyve Broadband. Asimismo, el equipo de Vyve Broadband no puede ser retirado de la residencia sin el

permiso expreso y por escrito de Vyve Broadband. Usted se compromete a ejercer un cuidado razonable para evitar daños o pérdidas del equipo. Se aplicarán cargos en caso de que el equipo no sea devuelto, se pierda, sea robado, dañado o destruido.

Todo el equipo de Vyve Broadband se proporciona "tal cual" y "según disponibilidad" para su uso, sin garantías de ningún tipo, expresas ni implícitas. Nosotros repararemos y/o reemplazaremos el equipo defectuoso de Vyve Broadband. No somos responsables del mantenimiento o reparación del equipo proporcionado por el cliente, incluidos, entre otros, televisores, teléfonos, computadoras o módems. Podrá imponerse un cargo por servicio si se envía un técnico para reparar el equipo de Vyve Broadband y el daño es resultado del uso negligente o indebido, o si no se detecta ninguna falla atribuible a Vyve Broadband. Vyve Broadband no ofrece garantías sobre la compatibilidad del equipo de Vyve Broadband con cualquier equipo proporcionado por el cliente.

MUDANZAS

Si se muda dentro de nuestra área de servicio, con gusto programaremos una cita para instalar el servicio en su nueva dirección. Notifíquenos con al menos diez días de anticipación a su mudanza y coordinaremos la transferencia de su servicio. Pueden aplicarse ciertas tarifas y restricciones. Para transferir su servicio, su cuenta debe estar al corriente, y cualquier crédito o cargo pendiente de su dirección anterior será transferido a su nueva dirección. Estos créditos y cargos generalmente aparecerán en su próxima factura.

CAMBIOS DE PRECIOS Y SERVICIOS

Salvo que la ley aplicable indique lo contrario, Vyve Broadband le notificará con 30 días de antelación cualquier cambio de precio, programación o asignación de canales. La notificación de estos cambios podrá realizarse a través de su factura mensual, como inserto en la misma, mediante un envío separado, por correo electrónico verificado, en nuestro sitio web, en la sección de Avisos Legales del periódico, en los canales del sistema de cable o por otros medios razonables por escrito.

PRODUCTOS, SERVICIOS Y PRECIOS

Vyve Broadband ofrece a sus clientes una amplia selección de servicios de internet de alta velocidad, telefonía y video. Una lista completa de precios, términos y condiciones de suscripción está disponible en el Kit de Bienvenida proporcionado a los clientes residenciales al momento de la suscripción a nuestros servicios, y también puede solicitarse o consultarse en <https://vyvebroadband.com/help-center/>. La guía de canales se le entregó al suscribirse al servicio de video y está disponible bajo solicitud o en <https://vyvebroadband.com/tv/channel-lineup>. Los paquetes de servicios Limited Basic, Essentials y Local constituyen nuestros niveles más bajos de servicio de video, e incluyen estaciones de transmisión abierta y los canales de acceso público, educativo y gubernamental requeridos por las franquicias. Según la legislación federal, los clientes de video deben suscribirse a nuestro nivel más bajo de servicio de video para poder acceder a otras opciones de programación, incluidos otros paquetes y servicios ofrecidos por programa o por canal. No toda la programación está disponible para todos los clientes. La programación varía según la comunidad y está sujeta a cambios en cualquier momento, conforme a la legislación vigente.

INSTRUCCIONES SOBRE CÓMO USAR SU SERVICIO

Las instrucciones sobre cómo utilizar su servicio están incluidas en nuestro Kit de Bienvenida, que se le entregó al suscribirse al servicio y que puede solicitar o consultar en <https://vyvebroadband.com/welcome>.

USUARIOS AUTORIZADOS

Al momento de crear su cuenta con Vyve Broadband, usted será establecido como el usuario autorizado de su cuenta. Puede añadir usuarios autorizados adicionales al momento de la instalación o en cualquier momento posterior. Se requerirá una identificación válida para registrar a cualquier usuario autorizado. Al instalar el servicio, se requiere que usted o un usuario autorizado firme la orden de trabajo y acepte todos nuestros Términos de Servicio. Cualquier cambio posterior en su cuenta, como agregar o eliminar servicios, cambiar equipos o programar citas, solo puede ser realizado por usted o por un usuario autorizado.

UNA NOTA SOBRE LA PROGRAMACIÓN

Vyve Broadband recibe programación de diversas cadenas de televisión abierta y por cable. Vyve Broadband no se hace responsable del contenido de los programas emitidos por estas cadenas y no puede modificar su programación. Las quejas o preguntas sobre la programación deben dirigirse directamente a las respectivas cadenas de televisión por cable o abierta..

NORMAS GENERALES: LO QUE SE DEBE Y NO SE DEBE HACER

Instalamos el servicio en su hogar de una manera que cumple con las normas de la FCC. La red y los equipos de Vyve Broadband están diseñados para ser seguros y confiables al transmitir señales de video, internet de alta velocidad y voz. A continuación, le ofrecemos algunas recomendaciones para que su servicio funcione de forma segura y estable:

1. Durante tormentas eléctricas severas, debe desconectar su televisor, convertidor, computadora y módem para evitar daños. Vyve Broadband y el fabricante de su televisor no se hacen responsables por daños ocasionados por causas naturales.
2. Recuerde que su convertidor y módem de cable funcionan con 110 voltios, por lo que debe tomar todas las precauciones que tendría con cualquier electrodoméstico pequeño, como revisar que el cable no esté desgastado o dañado.
3. Por su seguridad y para mantener cualquier garantía vigente, no intente abrir ni manipular los convertidores o módems proporcionados por Vyve Broadband.
4. Si alguien distinto a nosotros instala el cableado interno en su hogar, o si usted mismo lo instala, asegúrese de que cumpla con las regulaciones gubernamentales aplicables (como las normas de fuga de señal de la FCC) y que no interfiera con las operaciones normales de nuestro sistema ni con otros sistemas de comunicación (como radios usados por la policía o los bomberos).
5. Mantenga su televisor, convertidor y módem



Vyve Broadband 2024 Annual Customer Notification

VyveBroadband.com

Page 3

conectados a un tomacorriente que siempre esté encendido, y no a uno controlado por un interruptor de pared.

- Mantenga su convertidor encendido en todo momento para garantizar que reciba información y actualizaciones importantes.

EMERGENCIAS

Emergencias como líneas eléctricas caídas, postes derribados, tormentas violentas o clima gélido pueden interferir con la recepción del servicio. Nuestro equipo técnico se encargará de corregir cualquier interrupción de servicio de emergencia tan pronto como sea seguro hacerlo. Consulte más abajo la información sobre el servicio telefónico y respaldo de batería en caso de cortes eléctricos.

PROCEDIMIENTOS DE QUEJA

Vyve Broadband se esfuerza por resolver cualquier queja relacionada con su servicio de manera rápida. Si tiene una queja no resuelta relacionada con la calidad del servicio o equipo, facturación, o los términos y condiciones del servicio, puede comunicarse directamente con nosotros utilizando el número de contacto que aparece en su factura mensual. Si después de hablar con un Representante de Servicio al Cliente no queda satisfecho, puede enviar una explicación por escrito de su queja y cualquier acción tomada, junto con una copia de su factura, a su oficina local de Vyve Broadband. Para las ubicaciones que no tienen una oficina local listada, llame al 855-FOR-VYVE para obtener instrucciones e información. No envíe correspondencia a la dirección de remesas de facturación. Nos pondremos en contacto con usted para hablar de la queja y haremos todo lo posible por resolver el asunto de manera oportuna. Además, cuando aplique, en su factura mensual se ha identificado la municipalidad local a la que puede acudir si no resolvemos su queja.

Tenga en cuenta que nuestro Contrato de Suscripción de Servicios Residenciales y el Contrato de Servicios Comerciales contienen una cláusula de arbitraje vinculante que impide que muchos tipos de reclamos se presenten ante un tribunal o como una demanda colectiva y exige que todos los reclamos se presenten dentro del plazo de un año. Consulte el acuerdo de suscripción correspondiente a su servicio para obtener información importante.

Para los clientes con quejas específicas sobre subtitulación oculta, envíe su queja por escrito al contacto indicado en su factura o por correo electrónico a: closedcaptioningissues@vyvebb.com

MANTENIMIENTO

Vyve Broadband utiliza los mejores equipos electrónicos y mano de obra calificada disponibles para ofrecer a nuestros clientes velocidades rápidas de internet, imágenes y sonido de alta calidad, y servicio telefónico confiable. Sin embargo, para mantener de manera constante este servicio de alta calidad, nuestros técnicos deben realizar pruebas periódicas, actualizaciones, mejoras y, en ocasiones, reparaciones a nuestro equipo en toda la red.

Hacemos todo lo posible por programar cualquier interrupción planificada durante las horas de menor uso. Nuestro mantenimiento planificado generalmente se lleva a cabo entre la medianoche y las 6:00 a.m., hora local, de lunes a viernes. Las reparaciones en la red de cable pueden causar una pérdida temporal del servicio en todo un vecindario, lo que se conoce como

una "interrupción por mantenimiento."

Si su servicio no está funcionando correctamente, comuníquese con un Representante de Servicio al Cliente. Si estamos realizando mantenimiento en su área, se le informará cuando llame. Si el problema no se debe al mantenimiento, sabremos de inmediato si hay una falla en su zona. En cualquier caso, trabajaremos lo más rápido posible para restablecer el servicio.

SERVICIO E INSTALACIÓN

Los Representantes de Servicio al Cliente de Vyve Broadband están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para brindar asistencia a nuestros clientes; sin embargo, dependiendo del tipo de problema y la hora de la llamada, es posible que se solicite a los clientes dejar un mensaje para recibir una llamada de regreso el siguiente día hábil. Los clientes pueden comunicarse al 1.855.FOR.VYVE. Las llamadas telefónicas, incluidas las solicitudes de instalación y llamadas de servicio, serán respondidas con prontitud y se graban y monitorean periódicamente con fines de control de calidad y capacitación.

Durante el horario laboral habitual y bajo condiciones normales de operación, Vyve Broadband se esfuerza por responder las llamadas dentro de los primeros 30 segundos tras haber sido conectadas. Las citas para instalación y servicio técnico se programan con anticipación. Generalmente, los clientes recibirán una cita de instalación estándar dentro de los siete días hábiles. En la mayoría de nuestros mercados, se ofrecen franjas horarias por la mañana y por la tarde para las citas de instalación y servicio. Para su comodidad, también llamaremos antes de nuestra llegada. Todas las instalaciones se realizarán de manera rápida, cortés y competente. Si el personal de Vyve Broadband se retrasa y no podrá asistir a la cita programada, se contactará al cliente o posible cliente para reprogramar la visita en un horario conveniente. A menos que se indique lo contrario, la facturación comienza en la fecha de la instalación física.

Es política de Vyve Broadband que todos los técnicos de campo porten de manera visible su credencial de identificación válida. Al solicitar el servicio, usted otorga implícitamente a Vyve Broadband el derecho de ingresar a su propiedad, en la dirección del servicio, en horarios razonables para instalar, reubicar, mantener, reparar, monitorear, auditar o retirar cables, conductos, componentes o servicios de televisión por cable. Al aceptar el servicio, también otorga a Vyve Broadband las servidumbres o derechos de paso necesarios para brindar servicio en su propiedad. Para los clientes que viven en propiedades alquiladas, se requerirá permiso por escrito del propietario antes de realizar trabajos. Si Vyve Broadband no puede obtener acceso razonable a su propiedad, se reserva el derecho de suspender el servicio.

Durante cualquier instalación o reparación, debe haber una persona mayor de dieciocho (18) años con identificación oficial con fotografía emitida por el gobierno. Al momento de la instalación, debe estar presente un Usuario Autorizado. Esto garantizará una instalación y servicio completos, y le permitirá familiarizarse con su servicio y los equipos de Vyve Broadband.

Todo el trabajo es realizado por técnicos completamente capacitados. Si por algún motivo nuestra instalación no es satisfactoria, comuníquese con nosotros. Generalmente, responderemos a todas las llamadas de servicio dentro de las 24 horas posteriores a su recepción. Atenderemos inmediatamente cualquier problema de

mantenimiento del que tengamos conocimiento. Nuestros técnicos de servicio trabajarán para resolver cualquier problema relacionado con los equipos propiedad del cliente por teléfono. Ciertos otros problemas (como orientación del cliente, problemas causados por el propio cliente, daños en el cableado, etc.) que requieran una visita técnica podrían estar sujetos a un cargo por servicio. Es posible que se le solicite al cliente pagar una tarifa de instalación, un depósito y una tarifa por un mes de servicio en el momento de la instalación. Al momento de la instalación, una vez al año y a solicitud del cliente, Vyve Broadband notificará a los clientes la información contenida en este aviso.

INTERRUPCIONES DE SERVICIO / REEMBOLSOS

Vyve Broadband mantiene un alto estándar de operación técnica dentro de sus sistemas y responde con prontitud a la mayoría de las interrupciones del servicio. Si tiene un problema con el servicio, contáctenos de inmediato, ya que cualquier crédito disponible, si corresponde, se emitirá a partir de la fecha en que nos notifique. Ocasionalmente, pueden producirse interrupciones del servicio debido a problemas imprevistos, como cortes de energía, tormentas eléctricas, condiciones climáticas severas, fallos en el equipo, cortes de fibra óptica, accidentes automovilísticos que afecten postes de servicios públicos y, en algunos casos, pérdida de señal en el punto de origen del programa. Además, dos veces al año, la recepción de video satelital se ve interrumpida por actividad solar. Esta perturbación, que afecta a la mayoría de las compañías de cable y satélite en Estados Unidos, ocurre en primavera y otoño, debido a la alineación directa del sol con el satélite y nuestras estaciones terrestres. No nos hacemos responsables por fallas o interrupciones del servicio que resulten de circunstancias fuera de nuestro control.

A menos que la ley aplicable disponga lo contrario, si usted experimenta una interrupción del servicio verificable por un período igual o superior a veinticuatro horas, excluyendo interrupciones programadas o causadas por cortes de energía, condiciones climáticas u otros eventos fuera de nuestro control, usted tendrá derecho, como único y exclusivo recurso, a un crédito prorrateado por los cargos mensuales del servicio afectado correspondiente al período que exceda las veinticuatro horas.

CALIDAD DE SEÑAL

Si experimenta un problema con la calidad de la señal de su servicio de video, puede llamarnos directamente al número de Vyve Broadband que aparece en su factura mensual. En muchos casos, el problema puede corregirse mientras está en línea. Sin embargo, puede ser necesario enviar un técnico a su domicilio. Si, después de hablar con un Representante de Servicio al Cliente y/o de que un técnico visite su hogar, no queda satisfecho con la resolución del problema, puede presentar una queja por escrito y enviarla a su oficina local de Vyve Broadband a la dirección indicada en <https://vyvebroadband.com/payment-centers/>. No envíe correspondencia a la dirección de remesas de facturación. Nos pondremos en contacto con usted para tratar el problema y haremos todo lo posible para resolverlo con prontitud.



Vyve Broadband 2024 Annual Customer Notification

BLOQUEOS DE EVENTOS DEPORTIVOS

Algunos eventos deportivos profesionales, tanto locales como nacionales, pueden estar sujetos a restricciones de transmisión según las normas de las ligas. Debido a estas restricciones, no toda la programación o el servicio estará disponible en todas las áreas y la programación puede estar sujeta a cambios.

ROBO DE SERVICIO

Las conexiones no autorizadas a nuestro servicio representan un problema grave y costoso tanto para nosotros como para nuestros clientes legítimos. Manipular o alterar nuestro sistema o un convertidor para recibir servicios no autorizados constituye un delito federal sancionable con multas y/o prisión. Contamos con la tecnología necesaria para detectar conexiones no autorizadas y realizamos inspecciones periódicas para asegurar el cumplimiento de la Ley de Política de Comunicaciones por Cable de 1984. El servicio solo puede ser utilizado con fines legales. Está prohibido transmitir o distribuir cualquier material en violación de cualquier ley o reglamento aplicable. Esto incluye, entre otros, material protegido por derechos de autor, marcas registradas, secretos comerciales u otros derechos de propiedad intelectual utilizados sin la debida autorización, así como material obsceno, ilegal, difamatorio, que constituya una amenaza ilegal o que viole leyes de control de exportaciones.

CONTROL PARENTAL

Vyve Broadband entiende que ciertos programas de televisión pueden resultar inapropiados para algunos miembros del hogar. Si encuentra que alguno de los canales que recibe es objetable, puede solicitar la instalación de un dispositivo, o programar uno que ya tenga, para restringir la visualización de dichos canales. Además, si puede ver o escuchar canales codificados a los que no está suscrito, puede solicitar que esos canales sean bloqueados. Contáctenos para más información.

Guía sobre el Cableado Interior (Solo para Clientes Residenciales)

Si usted es un suscriptor residencial de video, tiene algunas opciones respecto al cableado ubicado dentro de su vivienda que se utiliza para brindar el servicio de video. Los clientes comerciales con preguntas relacionadas con el cableado deben comunicarse directamente con nosotros para obtener información adicional. El "cableado interior" (también conocido como "cableado doméstico") se refiere al cable que va desde su(s) televisor(es) o módem hasta un punto de demarcación, que para clientes residenciales se encuentra aproximadamente a doce pulgadas del exterior de su unidad de vivienda. Incluye tomas adicionales, divisores, conexiones y placas murales conectadas al cable, pero no incluye dispositivos como decodificadores analógicos, cajas digitales, CableCARDS, interruptores A/B, dispositivos de control parental o dispositivos de seguridad.

De conformidad con las regulaciones de la FCC, los clientes residenciales tienen la opción de adquirir el cableado interior dentro de su unidad de vivienda una vez que el servicio de cable se haya cancelado. Antes de la cancelación del servicio, permitimos a nuestros clientes residenciales retirar, reemplazar, reorganizar, reparar o mantener cualquier cableado de su unidad siempre que dichas acciones no interfieran con nuestra capacidad de cumplir con los estándares

técnicos de la FCC ni con la prestación del servicio a usted o a sus vecinos. Por ejemplo, no puede conectar ningún dispositivo o equipo al cableado interior de manera que afecte la integridad de nuestro sistema (como generando fugas de señal), ni que cause violaciones a regulaciones gubernamentales. Asimismo, no debe conectar dispositivos o equipos que causen una degradación en la calidad de la señal para usted o sus vecinos.

Si usted es un cliente residencial y desea que retiremos, reemplacemos, reorganicemos o demos mantenimiento al cableado dentro de su vivienda, puede optar por pagar nuestra tarifa horaria regular por visita. En ciertos mercados, los clientes residenciales también pueden adquirir nuestro plan de mantenimiento de cableado por una pequeña tarifa mensual. Este programa opcional cubre reparaciones del cableado interior, sujeto a ciertas limitaciones. No cubre, por ejemplo, instalaciones iniciales, nuevas tomas o tendido de cable dentro de las paredes, reconfiguración o reubicación de tomas, cableado proporcionado por el arrendador, cableado

oculto o daños causados al cableado interior por usted o por terceros si intentan retirar, reemplazar, reorganizar, reparar, extender o mantener ese cableado por su cuenta. Además, no nos hacemos responsables por problemas relacionados con el funcionamiento de equipos electrónicos propiedad del cliente que estén conectados al cableado interior. Sin embargo, sí somos responsables por problemas relacionados con el equipo que usted tenga arrendado con nosotros, a menos que el daño haya sido causado por manipulación, negligencia o abuso. Consulte <https://www.vyvebroadband.com/company/policies/> para más información sobre nuestro plan de protección de servicio, el cual detalla la cobertura específica y las exclusiones.

También tiene la opción de retirar, reparar, reorganizar o mantener el cableado interior usted mismo o de contratar a un técnico externo para realizar el trabajo. Es importante que solo se utilicen materiales de cableado de alta calidad y que estos se instalen correctamente a fin de evitar fugas de señal y mantener la calidad de la señal conforme a las regulaciones técnicas de la FCC. Si decide instalar, reemplazar o reparar su propio cableado, o contratar a un tercero para hacerlo, con gusto le proporcionaremos a precio de costo el cableado y los conectores necesarios que cumplan con los estándares técnicos requeridos, o bien una lista de especificaciones técnicas del equipo si opta por adquirirlo en otro lugar.

NOTA IMPORTANTE: En caso de que una instalación incorrecta realizada por alguien que no sea Vyve Broadband o el uso de materiales inadecuados cause degradación o fuga de señal, usted será responsable por los costos necesarios para corregir el problema. Además, podríamos estar obligados por ley federal a suspender su servicio hasta que se haya solucionado el inconveniente.

DIVULGACIÓN SOBRE LA BATERÍA DEL MÓDEM TELEFÓNICO

Para utilizar el servicio telefónico de Vyve Broadband, necesitará un eMTA (adaptador de terminal multimedia integrado). El eMTA debe estar conectado a una toma eléctrica de pared para funcionar. En caso de un corte de energía eléctrica,

su servicio telefónico (incluido el acceso al 911/E911 y cualquier servicio médico o de seguridad que dependa de él) podría no estar disponible si no se ha instalado una batería de respaldo, si la batería falla o se agota después de varias horas, o si hay problemas en nuestra red, como se detalla a continuación.

El eMTA que se le proporciona en el momento de la instalación viene equipado con una batería de respaldo de ocho horas, la cual debería permitirle realizar o recibir llamadas, incluidas las llamadas al 911/E911, cuando se interrumpa la energía eléctrica, siempre y cuando la batería esté cargada, sujeto a las limitaciones descritas a continuación. En caso de corte de energía, una batería completamente cargada debería proporcionar hasta ocho horas en modo de espera y aproximadamente cuatro horas de tiempo de conversación. En esta situación, solo funcionará su número de teléfono principal.

También ofrecemos un eMTA diferente, por un cargo único, que incluye una batería de respaldo de 24 horas. Si usted también es cliente del servicio de internet de Vyve Broadband, este eMTA se proporcionará además del módem de datos necesario para acceder a los servicios de internet de banda ancha.

LIMITACIONES: La inclusión de una batería de respaldo **no garantiza** que el servicio telefónico de Vyve funcione en todas las circunstancias. Si el servicio telefónico se interrumpe como resultado de problemas en nuestra red, como cables caídos, cortes de fibra/cable, congestión o agotamiento de nuestras fuentes de energía de respaldo, el servicio telefónico no funcionará hasta que nuestro equipo sea reparado y la red restablecida.

Tome precauciones. Ya sea por un rayo que impacte un transformador o una ráfaga de viento que derribe las líneas eléctricas, los cortes de energía pueden ocurrir. En tales circunstancias, una batería de respaldo funcional podría proporcionarle horas adicionales de servicio telefónico. A continuación, se detallan varias acciones que puede tomar para prepararse ante un corte de energía en su hogar, lo que podría ayudar a mantener el servicio telefónico. No cumplir con estas condiciones de uso puede reducir tanto el tiempo de espera como el tiempo de conversación disponible durante un corte y disminuir la vida útil de la batería.

- El eMTA debe estar conectado a una fuente de energía externa, como una toma de corriente eléctrica de pared, para funcionar.
- No traslade el eMTA instalado en su hogar a otra ubicación.
- Mantenga su eMTA conectado directamente a una toma de corriente de pared, y no a una regleta ni a una toma controlada por un interruptor de pared, para asegurar que la batería se mantenga completamente cargada.
- Retirar la batería de su lugar adecuado hará que pierda su carga, y usted no



Vyve Broadband 2024 Annual Customer Notification

podrá hacer ni recibir llamadas durante un corte de energía, incluidas llamadas al 911/E911. Si retira la batería, asegúrese de volver a colocarla cuidadosamente y evite doblar los pines del compartimento. Si los pines se doblan, el eMTA podría no funcionar con energía de batería. En tal caso, deberá comunicarse con el Servicio al Cliente para solicitar un nuevo eMTA. Si determinamos que el eMTA o la batería han sido dañados por uso indebido, podríamos aplicar un cargo por el reemplazo del equipo.

- Además, no retire la batería durante un corte de energía. Si lo hace, el eMTA se apagará y no volverá a encenderse durante el corte, incluso si la batería completamente cargada se vuelve a colocar correctamente.
- Una batería completamente cargada normalmente proporciona ocho horas (24 horas si ha adquirido la opción de respaldo de 24 horas descrita anteriormente) de energía en modo de espera si se utiliza en un entorno limpio, seco y de temperatura moderada. El tiempo de espera será más corto en baterías con más de dos años de uso o si el eMTA se mantiene en un entorno caluroso, frío o polvoriento. Estas estimaciones están sujetas a las limitaciones descritas anteriormente.
- La duración del servicio telefónico durante un corte de energía depende de muchos factores, **incluyendo, entre otros**, los siguientes: (i) La cantidad de uso del teléfono mientras el eMTA utiliza energía de la batería de respaldo. (ii) Si la batería de respaldo está instalada correctamente y cargada, incluyendo si ha tenido la oportunidad de recargarse completamente después de un corte anterior. (iii) El estado y la antigüedad de la batería. (iv) La cantidad de uso previo de la batería. (v) El tipo de teléfono conectado al eMTA, ya que el consumo de energía varía. (vi) El estado de nuestra red.
- Las baterías del eMTA no pueden proporcionar energía a dispositivos de comunicación externos que requieran electricidad. Esto significa que durante un corte de energía, los teléfonos inalámbricos y los dispositivos de telecomunicaciones adaptativas utilizados por clientes con discapacidades (que requieren electricidad) podrían no estar disponibles. Para estos dispositivos adaptativos, consulte al fabricante sobre posibles opciones. Recomendamos tener un teléfono con cable (línea fija) en su hogar para utilizar en caso de cortes de energía. Los teléfonos con cable no requieren una fuente de alimentación separada para funcionar y pueden operar con respaldo de batería si el cable se conecta directamente al conector telefónico del eMTA.
- Durante un corte de energía, limite las llamadas no urgentes para prolongar la

vida útil de la batería. Si el corte dura más de lo que la batería o nuestra red pueden soportar, no podrá realizar ni recibir llamadas (incluidas las llamadas al 911/E911) hasta que se restablezca la energía eléctrica.

- Si tiene un teléfono móvil, asegúrese de mantenerlo completamente cargado. Guarde un cargador de auto en caso de que no haya electricidad disponible.
- Programe los números de contacto de emergencia en su teléfono móvil, incluyendo el departamento de policía, bomberos, hospital y familiares.
- Redirija sus llamadas al teléfono móvil antes de que una tormenta fuerte cause un corte eléctrico.
- Evite el uso de servicios de internet para preservar la batería durante un corte de energía.

USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE PROBAR, MONITOREAR Y REEMPLAZAR LA BATERÍA DEL EMTA DE MANERA REGULAR.

- Si la luz de la batería en su eMTA está fija, su batería está en buen estado y completamente cargada.
- Si la luz de la batería parpadea, su batería necesita cargarse o reemplazarse. Si recientemente retiró la batería o la utilizó durante un corte, la luz continuará parpadeando hasta que se recargue completamente. Permita al menos ocho horas para una carga completa.
- Si la luz de la batería está apagada, es posible que la batería no esté conectada, esté completamente descargada o no esté instalada correctamente.
- Si necesita asistencia técnica con su batería, contáctenos desde su teléfono móvil y nuestros representantes de servicio al cliente le asistirán.
- Si su batería ya no mantiene carga, puede adquirir una batería de reemplazo directamente del fabricante del eMTA. También puede encontrarlas en minoristas como Amazon y Best Buy.
- No podemos garantizar la compatibilidad de baterías adquiridas a través de terceros o de fuentes no autorizadas. Usted es el único responsable de cualquier daño que resulte del intento de instalación o uso de una batería no aprobada.
- En condiciones normales de operación, la mayoría de las baterías no necesitarán ser reemplazadas durante varios años. Sin embargo, factores como la edad y la temperatura pueden afectar su rendimiento. El rendimiento de la batería se verá afectado si no se mantiene en condiciones secas. Recomendamos revisar la batería regularmente, desenchufando el eMTA y comprobando si hay tono de marcado en su teléfono. Al igual que con las alarmas contra incendios, se sugiere revisarla cada seis meses.

GARANTÍA

Si la batería del eMTA que le proporcionamos durante la instalación presenta defectos, Vyve

Broadband la reemplazará durante un plazo de hasta un (1) año desde la fecha de instalación.

RECICLE SU BATERÍA USADA

- Para proteger el medio ambiente, apoyamos el reciclaje de baterías y le animamos a reciclar su batería de respaldo usada de manera adecuada.
- Para su conveniencia, las baterías se aceptan sin cargo para reciclaje en varios lugares. Visite www.call2recycle.org o llame al 1-800-Battery (1-800-228-8379) para encontrar el centro de reciclaje más cercano.
- No se le cobrará por devolver la batería usada.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE BATERÍAS

- Todos los eMTAs proporcionados por Vyve Broadband en este momento están equipados con un solo compartimento de batería y no admiten una batería de repuesto adicional. Puede adquirir baterías adicionales directamente del fabricante del eMTA.
- Si desea alternativas de respaldo de energía, como cargadores solares, cargadores de automóvil o estaciones de carga móviles, comuníquese con su ferretería o tienda de electrónica local para obtener opciones. Para utilizar estas alternativas, deberá proporcionar energía CA al eMTA.
- No coloque las baterías en fuego, calor extremo o líquidos.
- No intente abrir ni modificar los paquetes de baterías.
- Evite el contacto con baterías agrietadas o que tengan fugas.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE RESPONSABILIDAD

El eMTA requiere energía eléctrica para funcionar correctamente. Usted tiene la obligación de asegurarse de que el equipo esté conectado a una fuente de energía en todo momento y de que monitoree el estado de la batería. No somos responsables si experimenta una interrupción del servicio debido a cortes de energía, incluida la falta o insuficiencia de energía de respaldo de batería, o interrupciones en nuestra red, salvo por cualquier crédito de servicio o facturación que corresponda. No garantizamos un servicio telefónico ininterrumpido, incluso para clientes que tengan baterías de respaldo operativas o fuentes de energía alternativas. En algunos casos, como durante fenómenos meteorológicos severos, nuestra red podría experimentar otros problemas que impidan el funcionamiento normal del servicio, incluso si usted proporciona energía de respaldo a sus dispositivos.