Plan de Protección del Servicio de Vyve Broadband

Protección contra gastos imprevistos de mantenimiento de cableado

En Vyve Broadband, nos enorgullece ofrecer a las comunidades que atendemos tecnología avanzada y un servicio al cliente excepcional. Supervisamos continuamente la calidad de los servicios de comunicación que proporcionamos, y mantenemos, reparamos y reemplazamos los componentes ubicados fuera de su hogar. Como propietario, usted es responsable del mantenimiento del cableado dentro de su vivienda. Vyve Broadband ofrece un Plan de Protección del Servicio que, por una tarifa mensual, cubrirá: (i) el mantenimiento estándar del cableado **interior** para los servicios de Internet, Video y Voz de Vyve Broadband, y (ii) las visitas técnicas relacionadas con el equipo de Vyve Broadband vinculado a dichos servicios.

Por una baja tarifa de **\$4.95 al mes**, diagnosticaremos y repararemos el cableado interno, sujeto a los términos y condiciones que se detallan a continuación. Como participante en nuestro Plan de Protección del Servicio, si usted experimenta un problema con el cableado interno o con el equipo de Vyve, solo debe llamar al **1-855-FOR-VYVE** y un representante local del servicio técnico diagnosticará el problema o enviará a un técnico especializado para identificarlo rápidamente y, si está cubierto, repararlo. Sujeto a las excepciones indicadas más adelante, nuestro Plan de Protección del Servicio proporciona una solución de mantenimiento diseñada para reducir ciertos costos inesperados relacionados específicamente con el cableado **interior** de su hogar, permitiéndole seguir disfrutando de los servicios de Vyve Broadband. La tarifa mensual aparecerá como un cargo separado en su factura mensual de Vyve Broadband. Al suscribirse al plan, no tendrá que pagar tarifas por hora ni cargos incrementales por las reparaciones o servicios cubiertos. Si usted tiene servicios de Internet, Video y/o Voz con nosotros, solo necesita adquirir el plan una vez para cubrir todos sus servicios. Este plan es un servicio opcional y puede cancelarse en cualquier momento sin penalización.

Para contratar el Plan de Protección del Servicio de Vyve Broadband o para obtener más información, contáctenos al 1-855-FOR-VYVE. Aplican ciertos términos, condiciones, limitaciones y exclusiones. Tenga en cuenta que el mantenimiento del cableado interior podría no ser su responsabilidad si vive en un apartamento, residencia estudiantil, condominio, cooperativa, asilo de ancianos u otra instalación de vivienda colectiva. Comuníquese con su arrendador o administrador para determinar la responsabilidad correspondiente.

Costo del Plan: \$4.95/mes

Características y Cobertura del Plan:

Mantenimiento del Cableado:

○ **Reparación del cableado interior:** El término “*cableado interior*” incluye: cables para servicios de Internet, video y telefonía, así como cualquier otro cableado de comunicaciones instalado profesionalmente dentro del hogar, siempre que los cables estén brindando servicios de Vyve Broadband, cumplan con las especificaciones de Vyve y se extiendan desde el punto de entrada (bloque de conexión a tierra o caja de acometida; o, si ninguno existe, el punto de demarcación será de 12 a 18 pulgadas desde el orificio de entrada del cable al interior del hogar) hasta la entrada del dispositivo conectado dentro del hogar (teléfono, módem, sistema de alarma, DVR u otro dispositivo considerado como “propiedad del cliente”). La cobertura incluye bases de superficie o placas murales (wall plates), así como el cable corto (jumper) pre-cortado desde la pared hasta el equipo. Para evitar dudas, “*cableado interior*” **no** incluye cableado oculto ni aquel empotrado dentro de las paredes del hogar.

La cobertura incluye:

Reparaciones del cableado interior (según la definición anterior) para hasta 6 visitas al hogar por año calendario.

La cobertura NO incluye:

- Instalaciones iniciales, reconfiguraciones o traslados de tomas principales o adicionales de internet/cable o jacks telefónicos.
- Cableado de alarmas, instalaciones eléctricas o cableado instalado por el cliente, cualquier recableado posterior a una remodelación, o cableado proporcionado por un arrendador en una unidad de vivienda múltiple.
- Instalación de nuevos puntos de conexión empotrados en pared o tomas adicionales.
- Reparación de cableado oculto. Si el problema de cableado está oculto tras una pared, revestimiento u otra superficie, aislaremos el problema e intentaremos acordar con usted la mejor opción de reparación. La reparación de paredes, pisos, techos o estructuras que deban abrirse o removerse para acceder al cableado será de su exclusiva responsabilidad.

- Reparaciones por daños debidos a negligencia del cliente, actos intencionales, vandalismo o desastre natural de cualquier tipo, incluyendo —sin limitarse a— incendios, inundaciones, rayos, tormentas de viento, huracanes, tornados, terremotos, desastres naturales, causas de fuerza mayor o eventos similares.
- Cableado utilizado para servicios que no son proporcionados por Vyve Broadband.
- Reparación de equipos personales del cliente (por ejemplo: televisores, videograbadoras, reproductores de DVD, sistemas de sonido, faxes, escáneres, impresoras, dispositivos externos, teléfonos, etc.) o modificaciones al equipo de Vyve Broadband.

Descargo de responsabilidad: El cliente reconoce y acepta que los servicios prestados bajo el Plan de Protección del Servicio de Vyve Broadband se proporcionan sin garantías de ningún tipo, ya sean expresas o implícitas. Salvo aquellas responsabilidades que no puedan excluirse conforme a la legislación aplicable, Vyve Broadband se exime de toda responsabilidad por pérdidas, daños, costos o gastos sufridos o incurridos por cualquier persona en relación con los servicios prestados conforme a este plan. Vyve Broadband no garantiza que la suscripción al plan prevenga, corrija o proteja contra la pérdida de datos, fallas de dispositivos, robo, ni cualquier pérdida, daño o lesión a persona o propiedad bajo ninguna circunstancia.