Acuerdo de Suscripción de Servicios Residenciales de Vyve

Este Acuerdo de Suscripción de Servicios Residenciales (el "Acuerdo") establece los términos y condiciones bajo los cuales se proporcionarán a clientes residenciales (el "Cliente", "usted", "su") los servicios de televisión por cable ("Servicio de Video"), servicio de Internet de alta velocidad ("Servicio de Internet") y/o servicio telefónico digital ("Servicio de Voz" y, junto con el Servicio de Video y el Servicio de Internet, colectivamente los "Servicios", y cada uno individualmente un "Servicio") por parte de la Compañía. Estos términos y condiciones incorporan e incluyen la Política de Uso Aceptable de Servicios Residenciales ("PUA"), la Divulgación de Gestión de Red, la Política DMCA, el Aviso de Privacidad del Cliente y la Política de Pago Automático de la Compañía (colectivamente, y junto con este Acuerdo, los "Acuerdos del Cliente"), los cuales podrán modificarse periódicamente. Nuestro sitio web siempre contiene las versiones más recientes de los Acuerdos del Cliente. Consulte: http://www.vyvebroadband.com/company/policies.

A los efectos de este Acuerdo, "Compañía", "nosotros", "nos" o "nuestro" significan, para cualquier Servicio brindado a un Cliente específico, Vyve Broadband Investments, LLC o cualquiera de sus subsidiarias que presten dicho Servicio, bajo los nombres "Vyve Broadband A, LLC," "Vyve Broadband J, LLC," "Eagle Broadband Investments, LLC," "Northland Cable Television, Inc.," "Northland Cable Properties, Inc." o "Northland Cable Ventures LLC."

Nuestra política consiste en presentarle una Orden de Trabajo (ya sea en formato electrónico o impreso) cuando usted inicie un Servicio o cuando visitemos su hogar para instalar o solucionar algún problema relacionado con los Servicios. Al firmar el Reconocimiento del Cliente (ya sea electrónicamente o a mano) presentado en el momento de la instalación o del servicio, o al utilizar nuestros Servicios, usted declara, garantiza y reconoce que tiene plena autoridad para autorizar los Servicios especificados en la Orden de Trabajo y que acepta quedar legalmente vinculado por los términos y condiciones establecidos en los Acuerdos del Cliente. Si usted no está de acuerdo con estos términos, debe dejar de utilizar los Servicios de inmediato y comunicarse con Atención al Cliente al 1-855-FOR-VYVE para cancelar su cuenta. No está permitido modificar este Acuerdo mediante ningún cambio escrito, ya sea a máquina o a mano, para ningún fin. Si se cancela cualquier Servicio o se modifica algún aspecto del mismo, el Servicio restante o de reemplazo continuará rigiéndose por los Acuerdos del Cliente. Estos Acuerdos reemplazan todos los acuerdos anteriores, sean escritos u orales, entre usted y la Compañía. No debe basarse en ninguna declaración oral o escrita realizada por representantes de la Compañía sobre temas cubiertos por los Acuerdos del Cliente, ya sea antes o después de la fecha de su Orden de Trabajo, y no tendremos responsabilidad alguna hacia usted, salvo por las obligaciones descritas en dichos Acuerdos.

Al utilizar nuestros Servicios, usted acepta ser contactado por o en nombre de la Compañía al número telefónico o correo electrónico que nos haya proporcionado, para cualquier propósito (incluidos ventas, marketing y promociones), por cualquier medio (incluyendo llamadas con marcación automática, mensajes pregrabados o mensajes de texto), sin importar si dichos números están registrados en el Registro Nacional No Llame u otra lista similar estatal.

ESTE ACUERDO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE VINCULANTE EN LA SECCIÓN 12, LA CUAL ESTABLECE QUE USTED Y LA COMPAÑÍA ACUERDAN RESOLVER CIERTAS DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE Y AFECTA SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON TODOS LOS SERVICIOS. USTED TIENE DERECHO A EXCLUIRSE DE ESTA CLÁUSULA.

Después de los "Términos y Condiciones Generales" a continuación, este Acuerdo incluye condiciones adicionales aplicables al Servicio de Video, Servicio de Internet y Servicio de Voz de la Compañía. Le recomendamos leer detenidamente los términos específicos aplicables a cada Servicio que reciba. En caso de existir algún conflicto entre los "Términos y Condiciones Generales" y los términos específicos por Servicio, prevalecerán los términos específicos por Servicio.

En consideración a que la Compañía le proporcione los Servicios que ha solicitado, usted acepta en su nombre y en nombre de los miembros de su hogar lo siguiente:

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. Cargos por instalación y depósitos. Los cargos de instalación para cada nivel de Servicio y los depósitos por el equipo de la Compañía (según se define en la Sección 3(a) a continuación) deben pagarse por adelantado, al momento de la activación o instalación de los Servicios en su hogar, o antes de estos eventos.

2. Facturación y pago.

   (a) Cargos. Usted se compromete a pagar todos los cargos asociados con los Servicios, incluyendo, pero no limitado a, cargos por activación, instalación o visitas técnicas, cargos mensuales, cargos por uso, cargos por llamadas medidas o por llamada, cargos por el uso del equipo de la Compañía, cargos por estados de cuenta en papel y otros cargos reflejados en su factura. Si opta por inscribirse en nuestro servicio de Pago Automático, además de los términos establecidos en este documento, también acepta las condiciones de nuestra Política de Pago Automático, disponible en: http://www.vyvebroadband.com/company/policies. Si no utiliza el pago automático, se le aplicará un cargo mensual de $5.00. Cancelar el pago automático también resultará en un cargo mensual de $5.00. Algunos cargos se describen a continuación. Para conocer las tarifas vigentes, llámenos al 1-855-FOR-VYVE o visite nuestro sitio web. No todos los cargos aplican a todos los Servicios y pueden variar por región geográfica. Puede evitar el cargo por estado de cuenta en papel inscribiéndose en nuestra opción de factura electrónica a través de su cuenta en vyvebroadband.com.

(b) Cargos por Retransmisión y Derechos de Autor. Usted acepta pagar todos los cargos por retransmisión de señales televisivas y derechos de autor según lo reflejado en su factura. Estos cargos cubren el costo de retransmitir señales de televisión.

(c) Impuestos, Cargos y Otros Recargos. Usted acepta pagar todos los impuestos federales, estatales y locales aplicables, así como las tarifas y cargos relacionados con la venta, activación, instalación, uso o provisión de los Servicios, incluyendo, pero no limitado a: cargos regulatorios municipales, estatales o federales; cargos por recuperación de costos; cargos de programas en los que participa la Compañía, como cargos por servicio universal, tarifas 911/E911, servicio de retransmisión, acceso público, educativo y gubernamental, tarifas de la FCC, tarifas de franquicia, derechos de vía y cualquier cargo impuesto por entidades gubernamentales o cuasi-gubernamentales. Cualquier fracción de centavo en impuestos será redondeada al centavo más cercano. Usted será responsable de pagar cualquier cargo o impuesto retroactivo impuesto por autoridades gubernamentales.

(d) Cambios de tarifas. Nos reservamos el derecho de modificar cargos mensuales, tarifas de conexión, cargos por equipo o agregar nuevos cargos a nuestra discreción y en cualquier momento, incluyendo recargos por recuperación de costos conforme a la ley.

(e) Facturación. Los Servicios se contratan y brindan mensualmente. Los cargos recurrentes y de equipo se facturan por adelantado. Su primera factura puede incluir cargos prorrateados desde el inicio del Servicio, cargos mensuales del mes siguiente y cargos por Servicios no recurrentes ya prestados.

SALVO EN LO REFERENTE A CARGOS POR EQUIPO, LOS PAGOS NO SON REEMBOLSABLES Y NO HAY DEVOLUCIONES POR PERÍODOS PARCIALES DE SERVICIO.

Ciertos Servicios como cargos por uso, llamadas por evento, películas o eventos de pago por evento, televisión interactiva y comercio electrónico pueden facturarse individualmente tras su uso. Al finalizar cualquier promoción, se aplicarán las tarifas regulares.

Las solicitudes de cancelación entrarán en vigor al finalizar el ciclo mensual. El acceso continuará durante el mes facturado. Los cargos por equipo prepago podrán reembolsarse de forma prorrateada al devolver el equipo.

(f) Fecha de inicio de facturación. Los cargos comienzan a acumularse desde la “Fecha de Inicio de Facturación”. Si instalamos un Servicio, esta fecha es el día de instalación. Si usted instala su propio módem enviado por nosotros, será la fecha de instalación o cinco días después del envío, lo que ocurra primero. Si instala un módem adquirido por cuenta propia, la fecha será cuando procesemos su orden en nuestro sistema.

(g) Errores de facturación. Sujeto a la ley vigente, debe notificarnos cualquier error o solicitud de reembolso dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la factura. Pasado este tiempo, se considerará que renuncia a cualquier reclamo o disputa.

(h) Pago con tarjeta, transferencia ACH o cheque. Si proporciona una tarjeta para el pago, nos autoriza a usarla para cargos continuos hasta que cancele esta autorización por escrito. Se aplicará un cargo del 2.5% por procesamiento de tarjeta. No se cobra este cargo por pagos ACH o con cheque. Si el pago es rechazado, usted acepta pagar el monto total adeudado. Los

pagos con cheque podrán ser recolectados electrónicamente. Las anotaciones como “pagado en su totalidad” no modificarán este Acuerdo.

(i) Consultas de crédito. Nos autoriza a realizar consultas crediticias, usar esta información para determinar si solicitamos un depósito y compartirla con terceros para fines comerciales legítimos, conforme al Aviso de Privacidad del Cliente. No discriminamos por motivos de raza, género, religión u orientación sexual.

(j) Cargos por crédito y terminación. Podemos cobrar cargos por cheques devueltos o contracargos. Nos reservamos el derecho de cancelar su acceso sin aviso por rechazo de pagos o uso de tarjetas falsas. Podemos notificar a las autoridades pertinentes.

(k) Cheques devueltos, pagos parciales, mora o falta de pago. Todos los cargos vencen en la fecha especificada en su factura. Podemos debitar electrónicamente su cuenta por el valor del cheque y cargos por devolución. Aceptar pagos parciales no implica renuncia a cobrar el saldo total. Se aplicarán cargos por pago tardío a los saldos no pagados en un plazo de 30 días. Estos cargos pueden variar por ubicación. En caso de falta de pago, podremos suspender, desconectar o degradar el Servicio sin previo aviso y exigir un depósito. Para reconectar, deberá pagar lo adeudado, un cargo de reconexión y un mes por adelantado.

(l) Cobranza. Si incurrimos en costos legales o de cobranza, usted será responsable del total adeudado, incluyendo cargos por cheque devuelto, honorarios legales, costos de agencias de cobro y costos judiciales. Para reanudar el servicio, debe pagar los cargos vencidos, un cargo de reconexión y un mes de servicio por adelantado.

(m) Depósito. Podremos solicitar un depósito reembolsable si agrega Servicios o si no cumple con los pagos. Si se desconecta el Servicio, devolveremos el depósito dentro de 45 días (o según lo indique la ley), menos cualquier cargo pendiente o equipo dañado/no devuelto. Nos autoriza a aplicar el depósito como forma de pago.

(n) Cancelación de pedido. Los cargos comienzan en la Fecha de Inicio de Facturación. Si cancela antes, puede estar sujeto a cargos. En caso de cancelar el Servicio de Voz antes de la activación, no nos hacemos responsables por pérdidas como la imposibilidad de usar su teléfono o su número. Salvo lo indicado en la Sección 2(o), debe continuar pagando aunque el Servicio esté inactivo por causas ajenas a la Compañía.

(o) Reembolsos. Cualquier pago anticipado se aplicará primero a cargos por terminación u otros adeudos. No se otorgarán reembolsos por interrupciones o cambios, salvo que lo exija la ley. Si hay una interrupción total de más de 24 horas (excluyendo mantenimiento, cortes de energía o eventos de Fuerza Mayor), usted podrá solicitar un crédito prorrateado. En eventos especiales pagados por evento, el crédito será prorrateado por la duración de la interrupción. Debe solicitar el crédito dentro de 30 días. No se reembolsarán cargos no recurrentes, por llamada, regulatorios o impuestos.

SALVO LOS CARGOS POR EQUIPO, LOS PAGOS NO SON REEMBOLSABLES NI APLICAN CRÉDITOS POR USO PARCIAL DEL MES

1. Equipo, Software y Marcas

(a) Equipo de la Compañía.

Usted reconoce que, salvo el cableado interno del Domicilio (según se define en la Sección 7 de este Acuerdo) o el equipo adquirido por usted directamente de la Compañía, cualquier equipo e instalaciones que instalemos, junto con cualquier equipo que le arrendemos (colectivamente, el "Equipo de la Compañía"), son exclusivamente para su uso durante la vigencia del Servicio y siguen siendo propiedad de la Compañía. Usted acepta no permitir que ninguna persona ajena a la Compañía repare o modifique el Equipo de la Compañía. No está permitido alterar, manipular ni conectar dispositivos adicionales al Equipo. Nos reservamos el derecho de retirar o reemplazar el Equipo de la Compañía en cualquier momento durante el uso del Servicio o al momento de su cancelación. Usted acepta que dicha modificación o retiro puede interrumpir temporalmente el Servicio. Asimismo, se compromete a devolver el Equipo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la cancelación del Servicio, en condiciones operativas normales (exceptuando el desgaste razonable). En caso de pérdida, robo, daño o si no se devuelve de forma oportuna, usted deberá pagar el costo de reposición vigente, disponible en nuestro sitio web:

http://www.vyvebroadband.com/company/unreturned-equipment-charges.

(b) Firmware y Software de la Compañía.

Los Servicios y el Equipo de la Compañía, incluyendo cualquier firmware o software incorporado en el equipo o utilizado para prestar los Servicios, están protegidos por derechos de autor, marcas registradas y otras leyes de propiedad intelectual. Se le otorga una licencia limitada, no transferible, no sublicenciable y revocable para utilizar dicho firmware o software en formato de código objeto (sin modificación) únicamente conforme a este Acuerdo. Esta licencia comienza al aceptar los Servicios y termina inmediatamente al finalizar los mismos. Todos los derechos sobre el software o firmware pertenecen a la Compañía o sus licenciantes. Se permite archivar o reinstalar el software en su formato original, siempre que se mantengan los avisos de derechos de autor y marcas registrados. Usted no podrá descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa ni intentar obtener el código fuente del software.

(c) Uso No Autorizado del Equipo o los Servicios de la Compañía.

El uso no autorizado del Equipo o los Servicios puede constituir una infracción legal, sancionada por leyes federales o estatales, incluyendo multas o encarcelamiento. Usted se compromete a no instalar ni descargar dispositivos o aplicaciones no autorizadas al Equipo o Servicios de la Compañía. Cualquier intento de conexión, instalación, manipulación, modificación o acceso no autorizado podrá resultar en la cancelación inmediata del Servicio, recuperación de daños, y acciones legales conforme a la ley aplicable. Usted también se compromete a no interceptar o permitir la interceptación de los Servicios. Cualquier acción que afecte la integridad de la red, degrade la señal o provoque filtración será responsabilidad suya. Será responsable por todo uso no autorizado, incluyendo el uso indebido por parte de terceros.

En caso de robo o uso indebido del Equipo o de los Servicios, deberá notificarlo de inmediato por escrito o llamando al 1-855-FOR-VYVE. El incumplimiento de esta obligación podrá resultar en la cancelación inmediata del Servicio y cargos adicionales.

2. Equipos del Cliente

“El Equipo del Cliente” se refiere a cualquier software, hardware o servicios que sean de su propiedad o provistos por usted para utilizar junto con los Servicios. Usted acepta permitirnos insertar dispositivos como CableCARDs y otro hardware, enviar software o descargas, así como instalar, configurar, mantener, inspeccionar y actualizar dicho Equipo. Usted declara que es el propietario o que tiene la autoridad para darnos acceso a ese equipo.

Le recomendamos comunicarse con Atención al Cliente al 1-855-FOR-VYVE para verificar si su equipo cumple con nuestros requisitos técnicos y de seguridad. Nos reservamos el derecho de rechazar el uso de cualquier Equipo del Cliente que no sea compatible con nuestra red.

La Compañía no tiene la obligación de brindar soporte, mantenimiento o reparación al Equipo del Cliente, incluso si se le ha enviado software o descargas.

Limitación de responsabilidad:

LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE FUNCIONARÁ CORRECTAMENTE CON LOS SERVICIOS. USTED ACEPTA QUE SU USO PUEDE PROVOCAR FALLAS EN DICHO EQUIPO, DAÑOS A USTED, SU DOMICILIO O AL EQUIPO DE LA COMPAÑÍA. LA COMPAÑÍA, SUS PROVEEDORES Y AGENTES NO SON RESPONSABLES POR ESTOS DAÑOS, INCLUYENDO LA FALTA DE FUNCIONALIDAD DEL 911/E911 O DE SISTEMAS DE SEGURIDAD.

---

3. Procedimientos de Servicio y Mantenimiento

(a) General.

Usted autoriza a nuestros representantes a inspeccionar nuestras instalaciones dentro o fuera del Domicilio. Salvo que cuente con nuestro Plan de Protección de Servicio, no damos soporte a su equipo personal (TV, DVR, computadora, teléfono, etc.). Si solicita una visita técnica y determinamos que el problema está relacionado con su equipo, configuración o negligencia, se le podrá cobrar el servicio, salvo que esté cubierto por el Plan de Protección.

Para asistencia, llame al 1-855-FOR-VYVE. Nuestro equipo evaluará el problema por teléfono y, si no se resuelve, agendará una visita técnica. Emergencias como tormentas o árboles caídos pueden retrasar los tiempos de atención en zonas amplias. Si no está satisfecho con la solución, puede contactarnos por escrito o llamar a la autoridad local de franquicia que aparece en su estado de cuenta.

(b) Plan de Protección de Servicio.

Como propietario del domicilio, usted es responsable del cableado interior. Ofrecemos un plan opcional que cubre por una tarifa mensual el mantenimiento de cables internos relacionados con nuestros Servicios de Internet, Video y Voz, así como llamadas de servicio técnico sobre nuestro equipo.

Este plan no cubre instalaciones nuevas, modificaciones, cableado de alarmas, cables dentro de paredes o daños causados por usted o terceros. Si decide inscribirse, acepta los términos del plan disponibles en vyvebroadband.com/policies. Si no se inscribe, usted será responsable por todos los costos de mantenimiento, incluidos cargos por visita (actualmente $49.99), piezas y mano de obra.

(c) Mensajes SMS.

Al suscribirse a nuestros mensajes SMS, usted acepta recibir mensajes recurrentes (incluso si su número está en una lista de no llamadas). Para dejar de recibirlos, responda con “STOP” o use el enlace proporcionado en el mensaje. Responda “HELP” para obtener asistencia. Pueden aplicarse tarifas por parte de su operador móvil. Su número no será compartido con terceros para fines de marketing. El proceso de baja puede tardar hasta 10 días hábiles. Consulte nuestra Política de Privacidad para más detalles.

---

4. Limitación de Responsabilidad; Indemnización; Ausencia de Garantías

(a) Interrupciones del Servicio.

Los Servicios se brindan “TAL CUAL” y “SEGÚN DISPONIBILIDAD”. No somos responsables por interrupciones fuera de nuestro control. En caso de interrupciones calificadas, se aplicarán los créditos mencionados en la sección 2(o).

(b) Limitación de responsabilidad.

El uso de los Servicios y del Equipo es bajo su propio riesgo. La Compañía no garantiza resultados ni se hace responsable por pérdidas directas, indirectas o incidentales, incluyendo pérdida de ganancias, lesiones personales o interrupciones. Tampoco responderá por reclamos de terceros sobre derechos de propiedad intelectual.

(c) Indemnización.

Usted acepta indemnizar a la Compañía por cualquier daño causado por su incumplimiento de este Acuerdo, incluyendo reclamos por difamación, infracciones a derechos de autor o uso indebido de los Servicios. También se compromete a cubrir nuestros costos legales si debemos defendernos de dichos reclamos.

(d) Fallas técnicas.

Si un Servicio falla completamente por más de 24 horas debido a un fallo técnico, puede solicitar un crédito prorrateado dentro de los 30 días. Este crédito no cubre cargos únicos, por llamada, tarifas regulatorias ni impuestos.

5. Acceso al Domicilio

Usted autoriza a nuestros empleados, contratistas o agentes a ingresar a su propiedad para instalar, mantener, reparar o retirar los Servicios o Equipos. Si no es el propietario, deberá obtener permiso del dueño y, si lo solicitamos, mostrarnos prueba de dicho consentimiento. Cualquier reparación estética tras nuestra visita será su responsabilidad, salvo que el daño haya sido causado por negligencia nuestra.

6. Uso de los Servicios

Salvo que contrate un plan que lo permita expresamente, los Servicios están destinados únicamente a uso personal, residencial y no comercial. No puede revenderlos ni usarlos en otra dirección sin autorización previa. Usted es responsable por el cumplimiento de este Acuerdo por parte de todas las personas que utilicen los Servicios en su domicilio. También será responsable por todas las transacciones realizadas mediante los Servicios, incluyendo compras o accesos a contenido.

7. Cambios en los Servicios

(a) Podemos modificar, aumentar tarifas, cambiar características, políticas, software, velocidades, límites o condiciones técnicas de los Servicios, siempre que no se contradigan disposiciones legales o compromisos expresos.

(b) Le notificaremos con al menos 30 días de anticipación sobre cambios que afecten materialmente sus derechos. Sin embargo, en ciertos casos puede no ser posible dar ese aviso anticipado.

(c) Si continúa usando el Servicio 30 días después del aviso, se considerará que acepta el cambio. Si no está de acuerdo, debe cancelar el Servicio de inmediato.

(d) No garantizamos que toda la programación televisiva permanezca disponible. Podemos modificar o retirar canales o contenidos sin previo aviso, salvo que la ley exija lo contrario.

(e) Si tiene un plan promocional con precio fijo, solo modificaremos el precio según los términos acordados.

(f) Las notificaciones se pueden realizar por correo electrónico, postal, mensajes de texto o publicaciones en nuestro sitio web. Es su responsabilidad revisar periódicamente dichos avisos.

2. Depósitos de Garantía

Usted acepta que perderá cualquier depósito pagado si no devuelve el Equipo de la Compañía. Además, autoriza que dicho depósito se aplique a cualquier saldo pendiente al momento de la cancelación de los Servicios. Si los Servicios se cancelan por cualquiera de las partes, usted se compromete a liquidar cualquier cargo restante dentro de los 10 días hábiles posteriores a la cancelación.

3. Derechos de Privacidad

Usted reconoce haber recibido el Aviso de Privacidad del Cliente al activar los Servicios, el cual regula la recopilación, uso y divulgación de su información personal identificable. Puede consultar la versión más reciente en:

http://vyvebroadband.com/company/policies

4. ARBITRAJE VINCULANTE Y RENUNCIA A JUICIO CON JURADO

LEA ESTA SECCIÓN DETENIDAMENTE. EXIGE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE EN LUGAR DE JUICIOS EN TRIBUNALES. EL ARBITRAJE ES FINAL Y VINCULANTE, CON REVISIÓN JUDICIAL MUY LIMITADA.

(a) Propósito.

Si tiene una Disputa (como se define más abajo) con la Compañía que no puede resolverse informalmente, usted o la Compañía pueden optar por resolverla mediante arbitraje, en lugar de llevarla ante un tribunal. El arbitraje permite una audiencia justa ante un árbitro neutral, en lugar de un juicio ante juez o jurado, y con un proceso de descubrimiento más limitado. El laudo arbitral está sujeto a revisión judicial limitada.

(b) Definiciones.

“Disputa” significa cualquier controversia, reclamo o desacuerdo entre usted y la Compañía, ya sea derivado de contrato, ley, reglamento, ordenanza, agravio (incluyendo fraude, tergiversación, negligencia, etc.) u otra teoría legal o equitativa. Incluye también la validez, aplicabilidad o alcance de esta cláusula de arbitraje. Se interpreta en el sentido más amplio permitido por la ley. El término “Compañía” incluye a sus matrices, subsidiarias, afiliadas y a sus respectivos empleados, directivos y agentes.

(c) Derecho de Exclusión (Opt-Out).

SI USTED NO DESEA SOMETERSE A ESTA CLÁUSULA DE ARBITRAJE, DEBERÁ NOTIFICARLO POR ESCRITO A LA COMPAÑÍA DENTRO DE LOS 30 DÍAS DESDE QUE RECIBA ESTE ACUERDO. La notificación debe incluir su nombre, dirección, número de cuenta y una declaración clara de que desea excluirse del arbitraje. Su decisión no afectará su relación

con la Compañía. Si ya ha notificado previamente su decisión de excluirse, no necesita hacerlo nuevamente.

(d) Restricciones:

- (i) Usted debe comunicarse con nosotros dentro de un (1) año del evento que origine la Disputa. Después de ese plazo, renuncia al derecho de presentar un reclamo.

- (ii) Todas las partes deben ser identificadas individualmente. No se permitirán demandas colectivas, representativas ni consolidadas, salvo que la ley lo exija.

- (iii) Todas las partes renuncian a reclamos por daños indirectos, punitivos o ejemplares, salvo que la ley indique lo contrario.

(e) Inicio del Arbitraje y Selección de Árbitro.

Para iniciar el arbitraje, usted puede abrir un caso con la American Arbitration Association (AAA). Las reglas aplicables están disponibles en www.adr.org o llamando al 877-493-4185.

(f) Procedimiento de Arbitraje.

- La Ley Federal de Arbitraje (FAA) regula el arbitraje de estas Disputas.

- Si hay conflicto entre esta cláusula y las reglas de AAA, prevalece esta cláusula.

- Si AAA no aplica esta cláusula, se elegirá otra organización de arbitraje.

- Un solo árbitro resolverá la Disputa. El árbitro puede otorgar las mismas compensaciones que un tribunal.

- El laudo será por escrito. Si supera $75,000, cualquiera de las partes puede apelar a un panel de tres árbitros.

(g) Audiencia y Lugar.

Para Disputas de $10,000 USD o menos, usted puede elegir si el arbitraje se realiza por documentos, llamada telefónica o audiencia presencial. Si excede esa cantidad, se aplican las reglas de AAA. Las audiencias presenciales se realizarán cerca de su domicilio, salvo acuerdo contrario.

(h) Costos.

La Compañía reembolsará su cuota de presentación inicial y cubrirá los costos del árbitro, salvo que el árbitro determine que la Disputa fue frívola. Usted será responsable por los honorarios

legales de sus abogados, testigos o expertos, a menos que la ley indique lo contrario. La Compañía no reclamará honorarios, salvo que la Disputa sea frívola.

(i) Divisibilidad.

Si alguna parte de esta cláusula es inválida o inaplicable, el resto permanecerá en vigor. Si se considera que la renuncia a demandas colectivas es inválida, entonces esta cláusula completa será inaplicable y la Disputa se resolverá en tribunales. En tal caso, ambas partes renuncian a juicio con jurado.

(j) Supervivencia.

Esta cláusula de arbitraje seguirá vigente incluso después de que finalicen los Servicios.

(k) Exclusiones.

Ni usted ni la Compañía están obligados a arbitrar reclamos individuales dentro del ámbito de tribunales de menor cuantía, ni aquellos cuyo valor sea menor al costo del arbitraje, reclamos de propiedad intelectual o robo de Servicio.

8. Declaraciones y Garantías Adicionales del Cliente

(a) Edad. Usted declara que tiene al menos 18 años de edad. Puede, bajo su responsabilidad, permitir que menores usen los Servicios bajo supervisión adulta. Usted es el único responsable de supervisar el contenido al que accedan los menores, y reconoce que los Servicios pueden incluir contenido no apto para ellos.

(b) Información del Cliente. Usted declara que la información proporcionada a la Compañía es precisa, completa y actualizada, incluyendo su nombre legal, dirección, números telefónicos y datos de pago (como tarjetas de crédito y fechas de vencimiento). Se compromete a notificarnos de inmediato cualquier cambio en esta información.

9. Plazo y Terminación

(c) Plazo. Este Acuerdo entra en vigor en la Fecha de Inicio de Facturación y permanece vigente hasta que sea cancelado por cualquiera de las partes conforme a los términos establecidos. Usted puede cancelar el Servicio en cualquier momento notificándonos durante el horario laboral. Los cargos seguirán aplicándose hasta que dicha notificación sea recibida y verificada. Si usted aceptó un plazo mínimo, podrían aplicarse cargos por cancelación anticipada.

(d) Terminación por Parte del Cliente. Puede cancelar este Acuerdo por cualquier motivo notificando a la Compañía de una de estas formas:

1. Por escrito a la dirección postal que aparece en su factura,

2. Por correo electrónico a la dirección especificada en su factura,

3. Llamando al 1-855-FOR-VYVE en horario laboral.

   Los cargos continuarán hasta que se desconecte el Servicio y se devuelva el Equipo de la Compañía. SALVO EN LO REFERENTE A CARGOS POR EQUIPO, LOS PAGOS NO SON REEMBOLSABLES NI HAY CRÉDITOS POR PERÍODOS PARCIALES.

(e) Suspensión o Terminación por Parte de la Compañía. Podemos suspender o cancelar su Servicio si incumple cualquier parte de este Acuerdo, sin necesidad de previo aviso. En otros casos, le notificaremos con 30 días de anticipación. Los cargos continuarán acumulándose hasta la fecha de suspensión o terminación. No se reembolsarán pagos por periodos parciales ni se conservarán datos almacenados. No estamos obligados a reconfigurar su equipo tras la terminación.

(f) Obligaciones tras la Terminación. Usted acepta:

(i) dejar de utilizar el Servicio y el Equipo de la Compañía de inmediato,

(ii) pagar todos los cargos hasta la desconexión efectiva y la devolución completa del Equipo,

(iii) devolver el Equipo en un plazo de 10 días.

Nos autoriza a ingresar a su domicilio en horario laboral para retirar nuestro equipo. Si no lo devuelve, será responsable de su valor, costos de recuperación, cobros judiciales y honorarios legales.

(g) Reconexión. En caso de desconexión, se deberá pagar el saldo vencido, un cargo por reconexión y, si aplica, por visita técnica.

(h) Eliminación de Información. Nos reservamos el derecho de eliminar su buzón de voz, datos, archivos u otra información almacenada en nuestros sistemas, durante o después del término del Acuerdo, sin responsabilidad.

10. Residentes de Departamentos u Otros Inmuebles Compartidos

En ciertos casos, la Compañía provee Servicios a propietarios o administradores de inmuebles residenciales (departamentos, hoteles, condominios, etc.) bajo facturación masiva, y estos los ofrecen a los residentes. Este Acuerdo aplica plenamente a cada residente, aunque no tenga contrato directo con la Compañía.

11. Disposiciones Generales

(i) Cómo Contactarnos. Puede comunicarse con nosotros a través de los teléfonos y direcciones locales indicadas en la Sección 29 de este documento.

(j) Avisos. Le enviaremos avisos conforme a la ley, incluyendo vía correo, correo electrónico, inserciones en la factura, anuncios en prensa o nuestro sitio web. Usted acepta revisar periódicamente dichos canales. Su notificación a nosotros se considerará válida al momento de su recepción.

(k) Acuerdo Completo. Este Acuerdo y los documentos incorporados constituyen el acuerdo total entre usted y la Compañía. Si alguna parte resulta inválida, las demás disposiciones seguirán siendo válidas. La falta de aplicación de alguna disposición no implica su renuncia.

(l) Ley Aplicable. Este Acuerdo se rige por las leyes federales y del estado donde recibe el Servicio.

(m) Fuerza Mayor. No somos responsables por demoras o fallos por causas fuera de nuestro control: desastres naturales, pandemias, órdenes gubernamentales, disturbios, escasez de materiales, conflictos laborales, etc.

(n) Cesión. Usted no puede ceder este Acuerdo ni el Servicio. Debe notificarnos cualquier cambio de titularidad del domicilio. La Compañía puede ceder este Acuerdo libremente, con o sin previo aviso.

2. Declaraciones y Garantías Adicionales del Cliente

Además de las declaraciones y garantías que usted realiza en otras partes de este Acuerdo, también declara y garantiza lo siguiente:

(a) Edad. Usted tiene al menos 18 años de edad. Puede, bajo su propia responsabilidad, permitir que menores de edad utilicen los Servicios bajo su supervisión. Usted es el único responsable de supervisar todo el contenido al que accedan los menores utilizando sus Servicios, y reconoce que los Servicios pueden proporcionar acceso a contenido inapropiado para menores.

(b) Información del Cliente. Durante la vigencia de este Acuerdo, usted ha proporcionado y continuará proporcionando información precisa, completa y actualizada, incluyendo, entre otros, su nombre legal, dirección, números telefónicos y datos de pago (como números de tarjeta de crédito y fechas de vencimiento). Usted se compromete a notificarnos de inmediato si hay algún cambio en la información que ha proporcionado.

3. Vigencia y Terminación

(c) Vigencia. El presente Acuerdo comenzará en la Fecha de Inicio de Facturación correspondiente y continuará vigente hasta que se dé por terminado según lo establecido en este documento. Usted puede cancelar los Servicios en cualquier momento notificándonos durante el horario de atención. Su responsabilidad por los cargos de servicio continuará hasta que recibamos y verifiquemos dicha notificación. Si usted aceptó un período mínimo de contratación en un acuerdo aparte, podrían aplicarse cargos por cancelación anticipada.

(d) Terminación por parte del Cliente. Usted puede cancelar este Acuerdo por cualquier motivo y en cualquier momento, notificando a la Compañía de una de las siguientes maneras:

1. Enviando una notificación escrita a la dirección postal que aparece en su factura;

2. Enviando una notificación electrónica al correo especificado en su factura;

3. Llamando al Servicio al Cliente al 1-855-FOR-VYVE durante el horario de atención.

Sujeto a la legislación aplicable o a los acuerdos con autoridades gubernamentales, todos los cargos y tarifas aplicables continuarán acumulándose hasta que el Acuerdo finalice, los Servicios sean desconectados y todo el Equipo de la Compañía haya sido devuelto. SALVO EN LO RELATIVO A CARGOS POR EQUIPO, LOS PAGOS NO SON REEMBOLSABLES Y NO SE OTORGARÁN CRÉDITOS POR PERÍODOS MENSUALES PARCIALMENTE UTILIZADOS.

(e) Suspensión o Terminación por parte de la Compañía. Podemos suspender sus Servicios o terminar este Acuerdo por cualquier motivo. Si se debe a su incumplimiento, podremos hacerlo en cualquier momento y sin previo aviso. En otros casos, le daremos un aviso con 30 días de anticipación. No se emitirán reembolsos por tarifas mensuales prepagadas correspondientes a periodos parciales. Además, no somos responsables por la recuperación de datos almacenados en nuestros servidores, ni estamos obligados a reconfigurar su equipo tras la terminación del servicio (esto será un servicio con cargo adicional).

(f) Obligaciones del Cliente al Terminar. Usted se compromete a:

1. Cesar de inmediato el uso de los Servicios y del Equipo de la Compañía;

2. Pagar el uso total de los Servicios hasta la fecha de desconexión y devolución del equipo, incluyendo cualquier periodo mensual parcial;

3. Devolver el Equipo de la Compañía en un plazo de 10 días naturales desde la desconexión.

Nos autoriza a ingresar a su propiedad durante el horario laboral para retirar el equipo. Si no devuelve el equipo, será responsable por su valor, además de los costos de reemplazo, cobranza, honorarios legales y gastos judiciales.

(g) Reconexión. Si alguna de las partes termina el Servicio, deberá pagarse el saldo vencido, una tarifa de reconexión y, si aplica, un cargo por visita técnica.

(h) Eliminación de Información del Cliente. Nos reservamos el derecho, tanto durante la vigencia del Acuerdo como tras su terminación, de eliminar cualquier correo de voz, archivo, dato u otra información almacenada en nuestros servidores o los de nuestros proveedores, sin asumir responsabilidad alguna.

4. Residentes de Departamentos y Propiedades Similares

En algunos casos, la Compañía proporciona Servicios a propietarios o administradores de edificios residenciales (departamentos, hoteles, complejos, condominios, etc.) bajo un esquema de facturación grupal. Estos, a su vez, ofrecen el Servicio a las unidades individuales. Las disposiciones de este Acuerdo aplican plenamente a cada residente, sin importar si tiene un contrato directo con la Compañía.

5. Disposiciones Generales

(i) Cómo Contactarnos. Para cualquier consulta o notificación requerida, puede comunicarse con nosotros a los teléfonos y direcciones locales indicados en la Sección 29 de este documento.

(j) Notificaciones. Le enviaremos notificaciones de acuerdo con la ley vigente. Estas pueden realizarse mediante correo postal, correo electrónico, teléfono, entregas personales, en su estado de cuenta, como inserto en la factura, en un periódico o a través de nuestro sitio web. Usted acepta que cualquiera de estos métodos constituye una notificación válida. También acepta revisar regularmente su correspondencia y correo electrónico.

(k) Acuerdo Completo. Este Acuerdo y los documentos incorporados constituyen el acuerdo total entre usted y la Compañía, reemplazando cualquier acuerdo anterior verbal o escrito. Si alguna cláusula resulta inválida, el resto seguirá vigente. La falta de aplicación de una cláusula no significa renuncia a la misma.

(l) Legislación Aplicable. Este Acuerdo se regirá por la legislación federal aplicable o por las leyes del estado donde usted recibe el Servicio.

(m) Fuerza Mayor. No seremos responsables por demoras o fallos causados por eventos fuera de nuestro control, como: desastres naturales, pandemias, actos de terrorismo, guerras, disturbios, fallas en el suministro de energía, escasez de materiales o huelgas.

(n) Cesión. Usted no puede ceder este Acuerdo ni los Servicios ni el Equipo. Nosotros podemos ceder libremente nuestros derechos y obligaciones, con o sin previo aviso.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE VOZ

Además de los Términos y Condiciones Generales mencionados anteriormente, los siguientes términos y condiciones aplican específicamente a los Clientes que se suscriben al Servicio de Voz de la Compañía.

5. Equipo

(a) Teléfono y Cableado.

Para utilizar el Servicio de Voz, usted debe proporcionar cierto Equipo del Cliente, como un teléfono fijo o equivalente, el cableado interno telefónico y las tomas correspondientes, así como una toma de corriente eléctrica funcional. Si no podemos acceder a su cableado interno, necesitará un teléfono inalámbrico para poder usar los Servicios en toda su vivienda.

(b) EMTA.

Como se indica en la Sección 17 anterior, para utilizar el Servicio de Voz necesitará un EMTA. El EMTA es un módem telefónico que permite que nuestra red se comunique con las líneas telefónicas de su hogar. El EMTA que proporcionamos durante la instalación se considera Equipo de la Compañía. Este debe estar conectado a una fuente de energía externa, como un enchufe eléctrico, para poder funcionar. Usted se compromete a mantener el EMTA conectado a una toma de corriente eléctrica funcional en todo momento.

(c) Equipos y Servicios Incompatibles.

Usted reconoce y comprende que los Servicios de Voz pueden no ser compatibles o no admitir:

(i) ciertos equipos de comunicación no relacionados con voz, incluyendo pero no limitándose a sistemas de alarma o seguridad que realicen llamadas automáticas; dispositivos médicos de monitoreo; ciertos equipos de fax; y algunos módems de conexión telefónica (“dial-up”);

(ii) teléfonos de disco, teléfonos de marcación por pulsos, y algunos modelos de equipos relacionados con comunicaciones de voz como contestadoras automáticas o unidades tradicionales de identificación de llamadas (Caller ID);

(iii) llamadas a través de códigos de acceso tipo 10-10;

(iv) llamadas a números 976, 900, 700 o 500;

(v) llamadas a servicios 211, 311, 511 o 811; y

(vi) otros tipos de llamadas no indicadas expresamente en nuestra documentación del producto (por ejemplo, llamadas de costa a barco o llamadas satelitales salientes).

(d) Renuncia de Responsabilidad.

AL ACEPTAR ESTE ACUERDO, USTED RENUNCIA A TODO RECLAMO CONTRA LA COMPAÑÍA Y SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS POR INTERFERENCIAS, INTERRUPCIONES O INCOMPATIBILIDADES ENTRE EL EQUIPO DE LA COMPAÑÍA O LOS SERVICIOS Y CUALQUIER OTRO SERVICIO, SISTEMA O EQUIPO. EN CASO DE QUE OCURRAN DICHAS SITUACIONES, SU ÚNICO RECURSO SERÁ CANCELAR LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN ESTE ACUERDO.

(e) Asunción de Riesgo en Actividades de Alto Riesgo.

Usted acepta expresamente los riesgos asociados al uso de los Servicios de Voz en actividades críticas. Los Servicios de Voz no están diseñados para ser a prueba de fallos. No se garantiza su funcionamiento ininterrumpido ni libre de errores. Usted asume todos los riesgos por daños derivados del uso de los Servicios en comunicaciones esenciales donde una falla o interrupción pueda causar daños materiales a personas, bienes, empresas o al medio ambiente.

5. Servicio de Voz Durante un Corte de Energía

(a) Respaldo de Batería o UPS para el EMTA

En caso de un corte eléctrico, su Servicio de Voz (incluyendo el acceso a 911/E911 y cualquier sistema médico o de seguridad que dependa de este) podría no estar disponible si no se cuenta con una Fuente de Alimentación Ininterrumpida (UPS) o una batería de respaldo instalada, si esta falla o se agota, o si hay problemas en nuestra red, como se describe más adelante. El EMTA proporcionado por nosotros al momento de la instalación puede estar equipado con una batería de respaldo de ocho horas, la cual debería permitirle realizar o recibir llamadas —incluyendo llamadas al 911/E911— mientras dure la batería, sujeto a las limitaciones detalladas a continuación.

Durante un corte de energía, una batería totalmente cargada puede ofrecer hasta ocho horas en modo de espera y aproximadamente cuatro horas de tiempo de conversación. En ese caso, solo funcionará su número telefónico principal. Puede ampliar ese tiempo de respaldo utilizando uno o más dispositivos UPS como los descritos a continuación.

Si su EMTA no contiene batería, puede considerar el uso de un UPS como solución de respaldo. Puede adquirir un UPS en tiendas físicas u online.

La duración real de un UPS dependerá de muchos factores, incluyendo:

(i) uso telefónico mientras el EMTA esté alimentado por el UPS;

(ii) uso de otros dispositivos conectados al UPS;

(iii) instalación y carga correcta del UPS;

(iv) condición y antigüedad del UPS;

(v) uso previo del UPS;

(vi) tipo de teléfono conectado al EMTA (el consumo varía);

(vii) estado de nuestra red.

LIMITACIONES: Ni un UPS ni una batería de respaldo garantizan el funcionamiento continuo del Servicio de Voz en todos los casos. Si el Servicio de Voz se ve interrumpido por problemas de red (como cables caídos, cortes de fibra, congestión o agotamiento de las baterías de respaldo de la red), el servicio no se restablecerá hasta que el equipo sea reparado y la red vuelva a estar operativa.

(b) Precauciones a Tomar

Cortes de energía pueden ocurrir por tormentas, rayos o vientos fuertes. En estos casos, una batería o UPS funcional puede extender el uso del Servicio de Voz. Estas son algunas recomendaciones:

- El EMTA debe estar conectado siempre a una fuente de energía, como una toma eléctrica o UPS.
- No reubique el EMTA de su instalación original.
- Si su EMTA tiene batería, manténgalo conectado directamente a un enchufe (no a un multicontacto ni toma controlada por interruptor).
- No retire la batería de su EMTA, ya que podría descargarse o dañar los pines. Si los pines se dañan, debe contactarnos para obtener un reemplazo.
- Una batería en condiciones óptimas proporciona hasta 8 horas de respaldo si se mantiene en ambiente seco y templado.
- Durante un corte, evite llamadas no urgentes para conservar energía.
- Mantenga su celular cargado y con números de emergencia guardados.
- Redirija sus llamadas al celular antes de una tormenta.
- Minimice el uso de Internet durante un corte para ahorrar batería.
- Los dispositivos inalámbricos o adaptativos (para personas con discapacidad) podrían no funcionar sin UPS. Se recomienda tener un teléfono con cable conectado al EMTA como respaldo.

(c) Prueba y Monitoreo de la Batería del EMTA

SI SU EMTA TIENE BATERÍA, USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE PROBARLA, MONITOREARLA Y REEMPLAZARLA REGULARMENTE.

- Luz sólida = batería en buen estado y cargada.
- Luz intermitente = batería descargada o necesita reemplazo. Puede tardar hasta 8 horas en recargarse por completo.
- Luz apagada = batería ausente, agotada o mal instalada.
- Si necesita ayuda, contáctenos desde su celular.
- Puede comprar una batería de reemplazo con el fabricante del EMTA o tiendas como Amazon o Best Buy.
- No garantizamos compatibilidad con baterías de terceros. Usted asume toda responsabilidad por daños.
- Se recomienda revisar la batería cada seis meses como si fuera una alarma de humo.

(d) Garantía

Si la batería del EMTA que le proporcionamos está defectuosa, Vyve la reemplazará sin costo por hasta un (1) año desde la fecha de instalación.

(e) Reciclaje de Baterías Usadas

- Apoyamos el reciclaje de baterías y le animamos a hacerlo correctamente.
- Para ubicar centros gratuitos de reciclaje, visite call2recycle.org o llame al 1-800-BATTERY (1-800-228-8379).
- No hay cargos por equipo no devuelto en el caso de baterías usadas.

(f) Información Adicional sobre Baterías

- Algunos EMTAs solo tienen un espacio para batería y no admiten baterías adicionales.
- Puede comprar baterías adicionales o un UPS como alternativa.
- También puede considerar cargadores solares, cargadores de automóvil o estaciones portátiles. Consulte en tiendas especializadas.

- No exponga baterías al fuego, calor extremo o líquidos.
- No abra ni modifique baterías.
- Evite contacto con baterías agrietadas o con fugas.

(f) Información Adicional sobre Baterías

- Algunos EMTAs solo tienen un espacio para batería y no admiten baterías adicionales.
- Puede comprar baterías adicionales o un UPS como alternativa.
- También puede considerar cargadores solares, cargadores de automóvil o estaciones portátiles. Consulte en tiendas especializadas.
- No exponga baterías al fuego, calor extremo o líquidos.
- No abra ni modifique baterías.
- Evite contacto con baterías agrietadas o con fugas.

5. Directorios

Su nombre, dirección y número telefónico pueden aparecer en directorios telefónicos o servicios de asistencia de directorio, y esta información puede ser redistribuida y puesta a disposición en distintos formatos por cualquier persona. Usted consiente expresamente dicho uso y distribución. Tomamos precauciones razonables para asegurar que los números no publicados y no listados no se incluyan en nuestros directorios telefónicos ni en servicios de asistencia, aunque no podemos garantizar que no ocurran errores. También podemos divulgar información limitada del cliente a compañías telefónicas para que sus llamadas se enruten correctamente.

6. Transferencia de su Número Telefónico

(a) Cambio a la Compañía desde otro proveedor

Si usted está cambiando a nuestros Servicios desde otro proveedor, puede transferir su número telefónico actual (si tiene uno) a nuestros Servicios, siempre que:

(i) solicite la transferencia del número cuando realice su pedido y autorice a la Compañía a solicitarla en su nombre, y, a opción de la Compañía, confirme dicha autorización por escrito antes o durante la visita de instalación;

(ii) su proveedor actual libere el número telefónico a nuestra solicitud, sin demora ni cargos;

(iii) la transferencia del número no viole, a nuestro entender, ninguna ley aplicable ni nuestros procedimientos internos;

(iv) usted reconozca y acepte que si su EMTA se configura antes de que la transferencia entre en vigor ("Fecha Efectiva de Portabilidad"), solo podrá hacer llamadas salientes limitadas desde el teléfono conectado al EMTA. En tal caso, deberá mantener otro teléfono conectado a una extensión existente para recibir llamadas entrantes hasta la Fecha Efectiva de Portabilidad.

(v) usted reconoce y acepta que, para evitar interrupciones en el Servicio de Voz, es extremadamente importante tener el EMTA instalado en o antes de la Fecha Efectiva de Portabilidad. El servicio telefónico existente será desconectado en esa fecha; si el EMTA aún no está activo, no tendrá acceso a nuestros Servicios. Por lo tanto, no tendrá servicio para ese número.

(b) Cambio de la Compañía a otro proveedor

Si está cambiando de proveedor pero permanece en la misma zona geográfica, generalmente podrá conservar su número telefónico. El proceso para transferir un número entre operadores se conoce como portabilidad. Para transferir su número desde la Compañía a otro proveedor, primero debe autorizar y solicitar al nuevo proveedor que inicie el proceso. Deberá proporcionar su número de 10 dígitos y cualquier otra información que se requiera.

No cancele su Servicio de Voz con la Compañía antes de iniciar el servicio con otro proveedor. Su cuenta debe estar activa al momento de comenzar el proceso. Liberaremos su número al nuevo proveedor siempre que:

(i) el nuevo proveedor solicite la transferencia;

(ii) el nuevo proveedor acepte recibir la transferencia sin demora ni cargos; y

(iii) la transferencia no viole, a nuestro juicio, la ley aplicable ni nuestros procedimientos.

Para evitar dudas, si usted cancela su Servicio de Voz antes de realizar la solicitud de transferencia e iniciar el nuevo servicio con otro proveedor, su cuenta dejará de estar activa y la Compañía no podrá transferir su número al nuevo proveedor.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE INTERNET

Además de los Términos y Condiciones Generales anteriores, los siguientes términos y condiciones aplican específicamente a un Cliente que se suscriba al Servicio de Internet de la Compañía:

5. Generalidades

Usted es responsable de toda la actividad en Internet que se origine desde su uso o el de otros de su Servicio de Internet. Usted acepta asegurar que todo uso de su Servicio de Internet cumpla completamente con este Acuerdo. Usted es el único responsable de proteger la confidencialidad de sus nombres de usuario, contraseñas, NIPs, controles parentales y otras medidas de seguridad, y nosotros no tendremos responsabilidad alguna si no lo hace.

6. Planes de Datos y Uso

Ofrecemos múltiples paquetes o “niveles” de Servicio de Internet, cada uno con una tarifa mensual fija, sin contratos a largo plazo ni cargos por cancelación anticipada. Los precios y características varían por región, están sujetos a cambios, pueden depender de promociones vigentes y de las necesidades específicas del cliente. Las capacidades de nuestras redes no son iguales en todas las áreas, por lo que no todos los paquetes están disponibles en todas las ubicaciones.

Excepto por nuestro Plan “Ilimitado”, todos los planes están sujetos a un límite mensual de uso de datos, medido según su ciclo de facturación. El Plan Ilimitado está destinado al uso personal residencial. Si supera los 4 TB mensuales, un agente puede comunicarse con usted para ofrecerle un plan de datos comercial. Si no lo acepta, podríamos reducir su velocidad a 10 Mbps hasta el siguiente ciclo de facturación.

Para planes distintos al Plan Ilimitado y los planes prepagados, le enviaremos alertas por correo electrónico y mediante una interrupción de sesión cuando alcance el 75%, 90% y 100% de su límite mensual. Es su responsabilidad asegurarse de que estos correos lleguen a su bandeja de entrada y no sean filtrados como spam.

Consulte http://www.vyvebroadband.com/home/mydatameter para más información sobre su plan y cómo monitorear y administrar su uso.

Si supera el límite mensual de datos (normalmente entre 1TB y 2TB), conservará la misma velocidad y acceso completo, pero se le cobrará $15 adicionales por cada incremento de 50GB o fracción adicional. Si sobrepasa regularmente el límite de su plan, puede comunicarse al 1-855-FOR-VYVE para analizar alternativas.

Los datos no utilizados no se acumulan para el siguiente ciclo.

En ciertas regiones, también ofrecemos planes prepagados de 30 días. Su servicio permanecerá activo por 30 días o hasta que alcance el límite comprado, lo que ocurra primero. También se enviarán alertas al 75%, 90% y 100% del uso, tanto por correo como por interrupción de sesión. Usted es responsable de asegurarse que tengamos su correo correcto y que reciba nuestras notificaciones.

El uso incluye toda la información descargada o cargada y los protocolos estándar de red utilizados. Si no ha asegurado su router, otros podrían usar su conexión, aumentando su

consumo. Usted es responsable de todo el uso que provenga de su Servicio y de proteger su red con protocolos de seguridad como WEP o WPA.

5. Equipos, Conexiones e Instalación de Software

Usted tiene tres opciones para conectar dispositivos a nuestra red y utilizar nuestros servicios de acceso a Internet: alquilar un módem con nosotros, comprar un módem con nosotros, o comprar uno por su cuenta en el comercio minorista. Tenga en cuenta que nuestros dispositivos XStream TV DTA y productos DVR para toda la casa solo funcionan con módems MoCa, los cuales no pueden adquirirse en tiendas minoristas, pero sí pueden alquilarse o comprarse directamente con nosotros.

Si elige proporcionar su propio equipo, puede conectar cualquier dispositivo a su servicio siempre y cuando no cause daños a nuestra red. Nuestra red utiliza el estándar de tecnología DOCSIS para intercambiar datos de Internet con nuestros clientes. Actualmente aprobamos el uso de módems certificados por DOCSIS 3.0. El uso de un módem no compatible puede provocar interrupciones del servicio si se realizan actualizaciones en la red.

Nosotros instalaremos un módem por cable (alámbrico o inalámbrico, según corresponda), así como otros Equipos de la Compañía y software, a menos que usted solicite lo contrario. La licencia otorgada en la Sección 3 de este Acuerdo permitirá dicho uso por usted y hasta cinco (5) personas autorizadas por usted, bajo cualquier contraseña o nombre de usuario disponible, siendo usted responsable de todo uso de su Servicio de Internet.

6. Política de Uso Aceptable

Usted deberá cumplir con todas las normas de la Compañía respecto al uso aceptable del Servicio de Internet y deberá abstenerse de realizar actividades ilegales o inapropiadas, incluyendo, sin limitación, aquellas descritas en la AUP (Política de Uso Aceptable), la cual se actualizará periódicamente y la versión más reciente sustituirá todas las versiones anteriores.

7. Derechos de Propiedad Intelectual

(a) Solo con fines legales.

Usted utilizará el Servicio de Internet exclusivamente con fines legales. No deberá enviar, publicar, recibir, listar, transmitir ni poner a disposición, a través del Servicio de Internet, ningún material (incluidos mensajes individuales o en serie) que viole o infrinja los derechos de otros (como derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales u otros derechos de propiedad); que sea ilegal, amenazante, abusivo, obstructivo, acosador, difamatorio, invasivo de la privacidad o derechos de publicidad, vulgar, obsceno o profano; ni que fomente conductas que constituyan delitos, generen responsabilidad civil o violen alguna ley. Usted reconoce y acepta que la Compañía puede cancelar su Servicio de Internet si lo utiliza para fines ilegales. Además, queda vinculado a los términos y condiciones de todos los Acuerdos de la Compañía, incluyendo la Política DMCA, disponible en:

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

La Compañía puede cancelar su Servicio de Internet si incurre repetidamente en infracciones de derechos de autor.

(b) Prohibición de reventa.

Está estrictamente prohibido —sin aprobación expresa por escrito y contrato de tarifas— anunciar, revender, reutilizar, o realizar cualquier tipo de solicitud relacionada con productos o servicios; usar el Servicio de Internet como proveedor (ISP); alojar sitios web no permitidos expresamente; o utilizar transmisores que permitan que otras personas fuera de su domicilio accedan a los servicios.

(c) Derechos de autor.

Nuestro Servicio de Internet contiene materiales protegidos por derechos de autor, marcas comerciales y otra información de propiedad exclusiva. Usted puede descargar material con derechos de autor únicamente cuando la ley lo permita. Salvo autorización expresa, no podrá copiar, redistribuir, publicar ni explotar comercialmente dicho material. En caso de copia o redistribución permitida, no podrá eliminar atribuciones de autor o avisos de copyright. Puede descargar materiales de dominio público para su uso personal o distribución no comercial. La Compañía no se responsabiliza y usted asume todos los riesgos respecto a la determinación de si un material es de dominio público o puede ser utilizado.

(d) Propiedad de direcciones.

Usted reconoce que el uso del Servicio de Internet no le otorga propiedad ni derechos sobre direcciones proporcionadas (como direcciones IP o Web). Podemos cambiar estas direcciones en cualquier momento sin aviso ni compensación. Al cancelar su cuenta, podremos eliminar permanentemente todas las direcciones asociadas.

(e) Monitoreo y medidas.

La Compañía tiene el derecho, pero no la obligación, de monitorear su uso y el contenido compartido a través del Servicio, incluyendo lo publicado en línea, para asegurar el cumplimiento del Acuerdo. No podrá subir, publicar ni compartir material protegido por derechos de autor sin permiso expreso del titular. Puede compartir contenido de dominio público, asumiendo todos los riesgos relacionados. Usted otorga a la Compañía el derecho de editar, copiar, eliminar, publicar y distribuir cualquier contenido que se haya hecho disponible a través del Servicio de Internet, por cualquier persona que lo utilice, si es ofensivo, viola este Acuerdo o por cualquier otra razón.

5. Riesgos del Acceso a Internet

El uso del Servicio de Internet de la Compañía conlleva ciertos riesgos por los cuales la Compañía no puede responsabilizarse, incluyendo, pero sin limitarse a lo siguiente:

(a) Copia de Seguridad de Archivos del Computador.

Usted comprende y acepta los riesgos si decide no hacer una copia de seguridad de sus archivos. Ni la Compañía ni sus proveedores de servicios tendrán responsabilidad alguna por cualquier daño o pérdida de software, archivos o datos.

(b) Virus.

Los sitios web visitados o los datos recibidos a través del Servicio de Internet pueden contener virus. Usted es el único responsable de tomar las precauciones adecuadas para protegerse contra daños o destrucción de hardware, software, archivos y datos. Podemos, pero no estamos obligados a ello, ejecutar software antivirus de terceros en su computadora antes de instalar el software relacionado con el Servicio de Internet. No garantizamos que esto detecte o corrija todos los virus. Podemos, aunque no estamos obligados a hacerlo, suspender o cancelar la disponibilidad del Servicio de Internet si se detecta un virus en el sistema de cualquier usuario o en las comunicaciones enviadas o recibidas a través del Servicio de Internet.

(c) Acceso No Autorizado a su Computadora y Archivos.

El acceso a Internet conlleva el riesgo de que personas no autorizadas usen su Servicio de Internet o accedan a su computadora, software, archivos, información personal y otros datos almacenados o transmitidos por usted. Podrían instalar un “bot”, “secuestrar” su computadora o dañarla de otras formas. El uso del Servicio de Internet es bajo su propio riesgo y usted es responsable de la seguridad de su computadora, equipo, información y tráfico de datos. La Compañía no tendrá ninguna responsabilidad si terceros interceptan transmisiones de datos suyas o acceden o hacen mal uso de su equipo o cuenta.

(d) Espionaje y Seguridad del Equipo del Cliente.

El Internet público es utilizado por numerosas personas o entidades, incluidos otros clientes de nuestro Servicio. Al ser una red compartida, existe el riesgo de que usted sea objeto de “espionaje electrónico” (eavesdropping). Esto significa que otras personas pueden acceder o monitorear su uso del Servicio de Internet. Si publica, almacena, transmite o difunde información sensible o confidencial, lo hace bajo su propio riesgo.

Usted reconoce que al usar el Servicio de Internet, existen aplicaciones y técnicas que otros pueden utilizar para acceder a su equipo. Usted es el único responsable de la seguridad del equipo del cliente o cualquier otro equipo que elija usar con el Servicio de Internet, incluyendo los datos almacenados en dicho equipo.

NI LA COMPAÑÍA NI SUS FILIALES O AGENTES TENDRÁN NINGUNA RESPONSABILIDAD POR RECLAMOS, PÉRDIDAS, DAÑOS, DEMANDAS O PROCEDIMIENTOS

RELACIONADOS CON ESTAS ACCIONES DE SU PARTE O DE TERCEROS, EL USO DE DICHAS APLICACIONES O EL ACCESO A SU EQUIPO O OTROS EQUIPOS.

Las preguntas o quejas sobre contenido deben dirigirse al proveedor del contenido. Usted reconoce que existen programas de software en el mercado que afirman ofrecer encriptación o anonimato. No hacemos ninguna representación ni garantía sobre su eficacia.

(e) Acciones de la Compañía para Proteger su Red.

Nos reservamos el derecho de tomar medidas para proteger la seguridad e integridad de nuestra red y recursos, de acuerdo con la ley aplicable. Estas acciones pueden afectar su Servicio de Internet, computadora, software, archivos, información personal y otros datos almacenados o transmitidos por usted.

(f) Exposición a Contenido Inapropiado.

A través de Internet puede estar disponible contenido que sea ilegal, infrinja derechos de terceros o resulte ofensivo. No somos responsables del contenido disponible en Internet o a través del Servicio de Internet. No seremos responsables por reclamos, pérdidas, daños, demandas o acciones relacionadas con dicho contenido.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE VIDEO

Además de los Términos y Condiciones Generales anteriores, los siguientes términos y condiciones son específicamente aplicables a los Clientes que se suscriben al Servicio de Video de la Compañía:

6. Equipos

(g) Decodificadores (Set-Top Boxes).

Algunos modelos de receptores de televisión o grabadores de video digital (DVR) pueden no ser capaces de recibir todos los canales ofrecidos en nuestro sistema. Pueden ocurrir problemas de compatibilidad de canales si se conecta el equipo (como televisores y DVRs) directamente al sistema de cable. El uso de un decodificador generalmente resuelve estos problemas. Los problemas de compatibilidad de canales relacionados con la recepción de programación que no está codificada o encriptada pueden resolverse utilizando un dispositivo convertidor simple sin capacidades de decodificación o desencriptación. Rentamos decodificadores, y en algunas áreas, los decodificadores CableCARD pueden estar disponibles para su compra en tiendas minoristas.

Si su Servicio se recibe a través de un decodificador, es posible que no pueda utilizar ciertas funciones especiales de su televisor o DVR. Por ejemplo, algunos decodificadores pueden no ser compatibles con funciones que permiten ver un canal mientras se graba otro, grabar dos o

más programas consecutivos en diferentes canales o utilizar funciones avanzadas como “imagen en imagen” (Picture-in-Picture).

(h) Decodificadores Adicionales.

Para sintonizar de forma independiente televisores o dispositivos de transmisión adicionales dentro de su hogar, puede requerirse un decodificador separado para cada televisor. Cada decodificador adicional estará autorizado para recibir los mismos Servicios que su receptor principal. Cobraremos una tarifa mensual por cada decodificador adicional agregado a su cuenta.

(i) Tarjetas CableCARD.

Usted puede arrendar una tarjeta de acceso condicional (“CableCARD”) con nosotros.

(j) Descargas.

Nos reservamos el derecho de modificar el software en los equipos y proporcionar contenido a los productos DVR mediante descargas periódicas. Haremos esfuerzos comercialmente razonables para programar estas descargas de manera que interfieran o interrumpan lo menos posible su Servicio.

(k) Pedidos de Contenido por Evento o Bajo Demanda.

Usted puede ordenar Servicios por evento (pay-per-view) o bajo demanda utilizando su guía de programación en pantalla y su control remoto para seleccionar las películas y eventos que ofrecemos. Para poder ordenar este tipo de contenido, su receptor digital debe estar conectado a nuestra vía de retorno por RF o a una salida telefónica. También puede hacer pedidos llamando al Servicio al Cliente al 1-855-FOR-VYVE.

Usted será responsable del precio total de venta al público de cualquier contenido por evento o bajo demanda adquirido por cualquier persona que usted permita usar los Servicios. No emitiremos reembolsos por contenido ordenado pero no visto antes de que expire el período de visualización aplicable.

(l) Nuestros Servicios y los Productos y Servicios de TiVo.

Usted puede estar recibiendo productos y servicios de TiVo de nuestra parte. Se le concede una licencia personal, no comercial y no exclusiva para:

(i) usar el software incorporado (o descargado) en los productos TiVo, y

(ii) acceder y usar los servicios alojados proporcionados en conjunto con el servicio TiVo utilizando productos TiVo autorizados.

Los productos TiVo están destinados a su uso privado, no público y en el hogar (donde no se cobre entrada). Las características y funcionalidades están sujetas a cambios. TiVo se reserva

el derecho de determinar el momento y contenido de las actualizaciones de software, que pueden descargarse e instalarse automáticamente sin previo aviso.

Al usar nuestros Servicios, incluidos los productos y servicios de TiVo, usted no podrá (salvo en lo permitido por la ley aplicable):

(1) modificar, aplicar ingeniería inversa, descompilar o intentar derivar el código fuente o el diseño del software proporcionado;

(2) modificar o alterar ningún producto, incluidos productos TiVo;

(3) falsificar el lugar de su residencia o ubicación de uso;

(4) intentar eludir medidas tecnológicas o acceder sin autorización mediante piratería, obtención de contraseñas u otros medios.

Si la funcionalidad está disponible y permitida, el uso de funciones de transmisión o descarga es solo para su uso personal y privado. La transferencia o distribución no autorizada de obras protegidas por derechos de autor es una violación de estos términos y puede infringir la ley. Para transmitir o transferir contenido entre dispositivos TiVo o a su dispositivo móvil, estos deben estar en la misma red local.

En la medida en que lo requiera la licencia de los componentes de código abierto (“Software de Código Abierto”),

(i) los términos de dicha licencia aplicarán en lugar de este Acuerdo, y

(ii) cualquier restricción aquí contenida que esté prohibida por esa licencia no aplicará al Software de Código Abierto.

Los avisos, términos de licencia y descargos de responsabilidad para los productos TiVo están disponibles en la sección de “Avisos Legales” u otra pantalla similar.

La Compañía y nuestros proveedores retienen la propiedad de los productos y servicios TiVo, así como de los derechos de propiedad intelectual relacionados. Sin limitar lo anterior, todos los derechos de autor y marcas registradas de TiVo son propiedad exclusiva de TiVo Inc., y todos los derechos de la Compañía son propiedad exclusiva de la Compañía.

Si usted no cumple con estos términos, nos reservamos el derecho de cancelar su licencia para usar los productos y servicios de TiVo.

Usted entiende y acepta que la Compañía y nuestros proveedores no tienen ninguna obligación de garantía ni otras responsabilidades hacia usted. Excepto por aquellas que no puedan ser rechazadas según la ley aplicable, rechazamos toda responsabilidad por pérdidas, daños, costos o gastos relacionados con nuestros productos y servicios, incluidos los productos o servicios de TiVo.

(m) Controles Remotos.

Actualmente proporcionamos a los clientes convertidores con controles remotos compatibles. La mayoría de los controles remotos universales fabricados desde 2001 en Estados Unidos deberían ser compatibles con nuestro equipo, especialmente si se programan correctamente con las instrucciones del fabricante usando funcionalidad infrarroja. Si tiene preguntas sobre la compatibilidad de un control remoto con nuestro Servicio, por favor llámenos.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE LA COMPAÑÍA

7. Información del Servicio al Cliente:

Para cualquier consulta o aviso requerido en relación con este Acuerdo, el Cliente puede comunicarse con la Compañía escribiendo a:

Oficinas Corporativas:

Four International Drive, Suite 330

Rye Brook, NY 10573

O BIEN

A la Oficina Local del Cliente, la cual puede encontrarse a través del sitio web de la Compañía en:

👉 https://vyvebroadband.com/help-center/

O BIEN

Llamando al Servicio al Cliente al:

📞 855-FOR-VYVE