

# COBERTURA DEL SERVICIO

Purchaser:

Número de plan:

Para obtener asistencia, contáctenos:  
P.O. Box 6550, Greenwood Village, CO 80155-6550  
www.directv.com. 800-531-5000

Fecha de compra del plan	Fecha de entrada en vigencia del plan	Precio de compra del plan

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este es un contrato legal (en adelante, denominado el "Plan") y contiene un Acuerdo de arbitraje vinculante que rige todas las disputas relacionadas con el Plan entre usted y la Entidad Obligada del Plan y el Administrador, según se indique, y las respectivas compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, aseguradores de contratos de servicios, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. Las disputas entre usted y DIRECTV se regulan mediante la cláusula de Arbitraje de su Acuerdo de cliente de DIRECTV. Lea todo el Plan en detalle. Al comprarlo, usted comprende que tiene dicho carácter y reconoce que ha tenido la oportunidad de leer los términos y condiciones aquí estipulados.

**Entidad Obligada:** la compañía obligada según este Plan en todos los estados y DC, excepto Florida, es **Asurion Service Plans, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 061078, Chicago, Illinois 60606-1078, teléfono 866-856-3882. En Florida, la compañía obligada según este Plan es **Asurion Service Plans of Florida, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 061078, Chicago, Illinois 60606-1078, teléfono 866-856-3882.

**Definiciones:** (1) "nosotros", "nos" o "nuestro": la compañía obligada conforme a este Plan, como se establece en la sección Entidad Obligada; (2) "administrador": (a) Asurion Services, LLC en todos los estados y DC, excepto en Alabama, Arizona y Florida; (b) Asurion Service Plans, Inc. en Alabama y Arizona; (c) Asurion Service Plans of Florida, Inc. en Florida (una asociación de garantía de servicio) (Asurion se refiere colectivamente a Asurion Services, LLC, Asurion Service Plans, Inc. y Asurion Service Plans of Florida, Inc.) Puede contactarse con el administrador en: P.O. Box 1340 Sterling, VA 20167; (3) "DIRECTV": el vendedor del Plan (número de licencia de Florida: D076780); (4) "desperfecto" se refiere a la falla mecánica o eléctrica del producto provocada por: (a) defectos en la fabricación o los materiales, (b) el desgaste normal de uso, (c) el polvo, el calor o la humedad, (d) los altibajos eléctricos y (e) solo para el Sistema DIRECTV: los daños accidentales y no intencionales de manipulación como resultado del uso normal del producto; (5) "producto/productos" se refiere a los productos que califiquen indicados a continuación; (6) "usted" y "su": la persona que compró o alquiló el producto y el Plan; (7) "Cargo de servicio" hace referencia a la suma de dinero que debe pagar por adelantado por programar el servicio a domicilio o para coordinar el envío o el servicio en el taller, y se establece en la sección "Cargo de servicio" de este Plan; (8) "Límite por reclamo" es el monto máximo de cobertura que proporcionaremos para un reclamo de producto; (9) "Límite agregado" es el monto máximo de cobertura que proporcionaremos de forma acumulativa para todos los reclamos que realice en la vigencia de cobertura.

**Instrucciones:** conserve esta validación; es una parte integral del Plan y se le podrá pedir que la presente para obtener servicio o reemplazo. El Plan, incluidos los términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones, constituye la totalidad del acuerdo entre usted y nosotros.

**Productos que califican:** este Plan cubre [el Sistema 162 (02/14)

DIRECTV y todo el cableado y los interruptores asociados, sistemas de cine en casa, computadoras portátiles, televisores de pantalla plana, enrutadores y módems que usted posee. Los televisores cubiertos son LCD, plasma y LED, y pueden ser de cualquier marca, antigüedad y tamaño, e incluye cobertura para el control remoto original y lentes 3D. Todos los tipos de sistemas informáticos, computadoras portátiles y computadoras tipo tableta son elegibles para la cobertura con este Plan, excepto computadoras y computadoras portátiles que no tengan sistema operativo Windows, versión Windows XP o superior, Android versión 1.6 o superior y computadoras Apple que no tengan un sistema operativo de Apple versión OS X o superior o Linux OS con fecha de publicación 2009 o superior. Podemos actualizar esta lista en cualquier momento.]

**Inscripción:** para agilizar el servicio, le sugerimos que inscriba sus productos durante los primeros treinta (30) días después de su suscripción al Plan. Para agregar un producto al Plan después del período de suscripción inicial del Plan, y para que el producto se lo considere elegible para la cobertura del Plan, debe inscribir el producto dentro de los treinta (30) días después de la fecha de compra. Para inscribir sus productos, ingrese a [www.directv.com](http://www.directv.com). Puede cambiar o actualizar la lista de productos registrados actualizando su cuenta por Internet en esta dirección web. Nos reservamos el derecho de rechazar la cobertura de este Plan para productos que no se hayan registrado según estos requisitos.

**Cobertura:** este Plan cubre los costos de piezas y mano de obra necesarios para reparar el producto en caso de que este sufra un desperfecto que no exceda los límites de responsabilidad legal. A nuestro absoluto criterio, si determinamos que no podemos proporcionarle servicio de modo económico para su producto, tal como se especifica en este Plan, podemos reemplazarlo con otro producto de clase y calidad similares que tenga un rendimiento según las especificaciones de fábrica del producto original, o podemos emitirle un cheque según el precio de mercado del producto, que no exceda los límites de responsabilidad legal mencionados a continuación. Se podrán usar piezas que no sean del fabricante original para reparar el producto, si las piezas originales no están disponibles o son más costosas. Si le proporcionamos un producto de reemplazo conforme a este Plan, nos reservamos el derecho de retener la propiedad del producto defectuoso. Si no devuelve el receptor defectuoso de DIRECTV, se aplicarán cargos por la unidad no devuelta.

**Este Plan incluye la siguiente cobertura ampliada:**

- Reparaciones necesarias para que el producto cumpla con las especificaciones escritas del fabricante.
- Realineación de la antena parabólica de DIRECTV después de una instalación exitosa.
- Los dedicados profesionales de identificación de fallas técnicas están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Identificación de fallas técnicas para teléfonos inteligentes.
- Después de estar inscrito en el Plan durante más de doce (12) meses consecutivos, puede actualizar el hardware de DIRECTV cada dos (2)

años a partir de la fecha de instalación inicial de su sistema de DIRECTV o de la fecha de cualquier actualización recibida anteriormente.

- La actualización puede variar desde cualquier receptor adicional hasta un decodificador HD DVR avanzada para todo el hogar que puede incluir hasta tres (3) receptores del cliente.
  - Cualquier actualización de su sistema DIRECTV, incluidas las ofrecidas como beneficio del Plan, restablecerá su compromiso de programación de DIRECTV a dos (2) años y a los cargos mensuales aplicables como resultado de la actualización. Usted estará sujeto a los términos de su acuerdo de cliente de DIRECTV que incluyen cargos mensuales por equipos y cargos por cancelación anticipada.
  - La actualización, como se establece anteriormente, no extiende automáticamente su compromiso con la vigencia en el Plan.
- El reemplazo de batería de cualquier computadora portátil cubierta se limita a uno cada doce (12) meses.
  - Reparación o reemplazo de controles remotos originales y lentes 3D.
  - Daño no intencional o accidental debido a la manipulación como resultado del uso normal (ADH, por sus siglas en inglés) para computadoras portátiles, computadoras tipo tableta y computadoras tipo netbook, solo si es un cliente con un Plan de protección Premier con ADH.

**Vigencia de la cobertura:** la cobertura del Plan comienza un (1) mes calendario a partir de la fecha de compra del Plan y se extiende durante un período de un (1) año y termina según la disposición "Límites de responsabilidad legal". El Plan se renovará automáticamente cada mes, a menos que se cancele el Plan según la disposición de "Cancelación".

**Términos de pago del Plan:** se le facturará el precio de compra del Plan en pagos mensuales iguales. El precio mensual de compra del Plan está sujeto a cambios durante la vigencia del Plan, se le notificará por adelantado cualquier aumento del precio.

**Para obtener servicio técnico:** si el producto falla, llame al 800-531-5000, las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana para procesar su reclamo. Las reparaciones no autorizadas pueden anular este Plan. Para su comodidad, le ofrecemos asistencia en idiomas extranjeros; llame al 800-531-5000. **Su cuenta de DIRECTV debe estar activa para ser elegible para recibir servicio técnico.** Podemos solicitarle que complete un formulario de facilitación de reclamo antes de recibir servicio técnico por su producto.

**Cargo por servicio:** en caso de que uno de los siguientes productos: cualquier televisor, sistema informático, sistema de cine en casa, computadora tipo tableta, computadora tipo netbook, computadora portátil y monitores que requieran servicio técnico, usted deberá pagar un Cargo por servicio de cincuenta (\$50) dólares. Antes de que se preste el servicio, debe pagarse y recibirse el Cargo por servicio, el cual puede pagarse con una tarjeta de crédito válida. NOTA: no se le cobrará un Cargo por servicio por reclamos relacionados con cualquier otro producto; sin embargo, los costos asociados con la reparación o el reemplazo del producto se aplicarán en el Límite agregado conforme a este Plan.

**Límites de responsabilidad legal:** conforme al Plan, los reclamos no pueden exceder el Límite por reclamo, que es el precio de mercado del producto cubierto que no excede los dos mil (\$2000) dólares.

Además, el total de reclamos acumulado en un (1) año estándar de vigencia de cobertura no deberá exceder el Límite agregado de este Plan. Se aplica un Límite agregado anual de seis mil (\$6000) dólares a todos los productos cubiertos. Será nuestra responsabilidad

informarle, al momento del reclamo, si ha alcanzado el límite agregado de reclamos de seis mil (\$6000) dólares. En el caso de que alcance el límite agregado anual de reclamos de seis mil (\$6000) dólares durante la vigencia del Plan y el producto necesite más reparaciones, le informaremos cómo reparar el producto; sin embargo, no seremos responsables por ningún costo relacionado con estas reparaciones.

**Política sobre productos defectuosos:** durante la vigencia del presente Plan, después de haberse realizado tres (3) reparaciones de un producto por el mismo defecto, y si determinamos que ese producto requiere una cuarta reparación, lo reemplazaremos por un producto con características comparables, que no exceda el precio de compra original. (NOTA: la política sobre productos defectuosos no se aplica a desperfectos causados por daño no intencional y accidental resultante de la manipulación).

**Productos de reemplazo:** podemos reemplazar su producto por un PRODUCTO NUEVO, UN PRODUCTO RECONDICIONADO O UN PRODUCTO DE CLASE Y CALIDAD SIMILARES QUE TENGA UN RENDIMIENTO SEGÚN LAS ESPECIFICACIONES DE FÁBRICA DEL PRODUCTO ORIGINAL.

**Exclusiones:** (1) DAÑOS INCIDENTALES O DERIVADOS, INCLUIDO, DE MANERA NO TAXATIVA, PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE NEGOCIOS O DE GANANCIAS, PÉRDIDA DE DATOS, TIEMPO DE INACTIVIDAD Y CARGOS POR TIEMPO Y ESFUERZO; (2) ACTOS INTENCIONALES O CRIMINALES DE SU PARTE; (3) DAÑOS CAUSADOS POR DAÑOS FÍSICOS ACCIDENTALES O INTENCIONALES, LÍQUIDOS DERRAMADOS (A MENOS QUE HAYA COMPRADO [INGRESE EL NOMBRE DEL PROGRAMA DE DAÑO ACCIDENTAL DEBIDO A LA MANIPULACIÓN]), INFESTACIÓN POR INSECTOS, USO INCORRECTO, ABUSO, PRODUCTOS CUYO NÚMERO DE SERIE HAYA SIDO RETIRADO O ALTERADO; (4) INTRODUCCIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS EN EL PRODUCTO; (5) MODIFICACIONES O ALTERACIONES NO AUTORIZADAS AL PRODUCTO, DIAGNÓSTICO DE "NO SE ENCONTRARON PROBLEMAS" O NO SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE; (6) ACCIONES DE TERCEROS (INCENDIO, COLISIÓN, VANDALISMO, ROBO, ETC.); (7) ACCESORIOS, QUE INCLUYEN ANTENAS, BOMBILLAS O LÁMPARAS, BATERÍAS (EXCEPTO EL REEMPLAZO ÚNICO DE BATERÍA DE COMPUTADORA PORTÁTIL); (8) MANTENIMIENTO PREVENTIVO; (9) DAÑOS QUE NO SE INFORMAN DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS POSTERIORES AL VENCIMIENTO DE ESTE PLAN; (10) DAÑOS A PRODUCTOS UTILIZADOS COMERCIALMENTE (A MENOS QUE ESTE PLAN SE HAYA APROBADO PARA CUBRIR EL USO COMERCIAL); (11) INTERFERENCIA EXTERNA A LA SEÑAL; (12) CONDICIONES O PROBLEMAS PREEXISTENTES; (13) REPARACIONES ASOCIADAS CON UNA INSTALACIÓN INCOMPLETA O FALLIDA; (14) CUALQUIER ANTENA SATELITAL U OTRO EQUIPO CREADO ESPECÍFICAMENTE O ANEXADO PERMANENTEMENTE A AUTOMÓVILES, VEHÍCULOS RECREATIVOS, INCLUIDOS, DE MANERA NO TAXATIVA, EMBARCACIONES, AERONAVES O CASAS RODANTES; (15) COMPONENTES Y CABLEADO RELACIONADOS CON EL SERVICIO INFORMÁTICO PARA PRODUCTOS DE BANDA ANCHA INTEGRADA COMO DIRECTV Y DIRECTV; (16) DISPOSITIVOS PORTÁTILES DIRECTV; (17) ANTENAS PARABÓLICAS MONTADAS EN ESTRUCTURAS U OBJETOS QUE NO SON CREADOS POR EL HOMBRE Y QUE NO SON FIJOS; (18) CUALQUIER COSTO POR FALLAS, PIEZAS O MANO DE OBRA EN LOS QUE SE INCURRA DEBIDO A LA RETIRADA DEL FABRICANTE; (19) HECHOS FORTUITOS; (20) PÉRDIDA O DAÑO DE DATOS ALMACENADOS, REPARACIONES RELACIONADAS CON EL SOFTWARE INSTALADO, VIRUS DE COMPUTADORAS O HARDWARE AGREGADO

DESPUÉS DE LA COMPRA ORIGINAL; (21) PANTALLAS QUEBRADAS O DAÑADAS FÍSICAMENTE (A MENOS QUE HAYA COMPRADO EL PLAN DE PROTECCIÓN PREMIER DE DIRECTV CON ADH); (22) CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DE MEDIOS DE GRABACIÓN, INCLUIDOS CUALQUIER PROGRAMA DE SOFTWARE, O INFORMACIÓN DE CONFIGURACIÓN/INSTALACIÓN QUE SE ENCUENTRE EN UN DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO MASIVO COMO DISCOS DUROS, DISPOSITIVOS DE CD ROM, DVD, DISCOS FLEXIBLES, CINTAS O SISTEMAS DE COPIAS DE SEGURIDAD O TARJETAS DE MEMORIA, QUE RESULTE DEL MAL FUNCIONAMIENTO O DAÑO DE UNA PIEZA OPERATIVA O NO OPERATIVA O COMO RESULTADO DE CUALQUIER REPARACIÓN O REEMPLAZO CONFORME A ESTE PLAN; (23) IMÁGENES GRABADAS; (24) GUERRA, INVASIÓN O ACCIÓN DE UN ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES, GUERRA CIVIL, REBELIÓN, DISTURBIOS, HUELGA, DISTURBIOS LABORALES, CIERRE PATRONAL O CONMOCIÓN CIVIL; (25) ROBO; (26) ENRUTADORES Y MÓDEMS DE TERCEROS PROPIOS O ALQUILADOS Y (27) PROYECTORES DE CINE EN CASA, PROYECCIÓN TELEVISIVA, TELEVISORES DLP, TELEVISORES DE RAYOS CATÓDICOS, REPRODUCTORES DE BLU RAY Y REPRODUCTORES DE DVD.

**Cancelación:** puede cancelar este Plan, sin costo alguno para usted, dentro de los primeros 30 días después de la compra o en cualquier momento después de los primeros 12 meses de cobertura. También puede cancelar este Plan durante la vigencia de la cobertura llamando al 800-531-5000, o enviando un aviso por escrito con una copia del Plan a la siguiente dirección: DIRECTV, Inc. P.O. Box 6550, Greenwood Village, CO 80155-6550 Attn: Customer Service. Le reembolsaremos la prima prorrateada no devengada, menos todos los reclamos que se hayan pagado. Si bien puede cancelar este Plan por cualquier motivo, se le cobrará un cargo administrativo de diez (\$10.00) dólares si se cancela el Plan durante el primer año de cobertura. Nosotros no podremos cancelar el presente Plan, excepto en caso de que exista fraude, representación falsa importante o falta de pago de su parte; por violación de cualquiera de los términos y condiciones del presente Plan; si se cancela, desconecta o termina el servicio de programación de DIRECTV; o si alguna autoridad de regulación así lo requiriere. Si nosotros cancelamos el Plan, usted recibirá un reembolso del 100 % de la prima prorrateada no devengada, menos los reclamos que se hayan pagado. Cualquier reembolso adeudado que no se haya pagado dentro de los treinta (30) días incluirá un diez por ciento (10 %) de multa por mes.

**Sin deducibles:** no existen deducibles para este Plan. Sin embargo, es posible que haya un cargo por servicio. Consulte la sección de Cargo por servicio para obtener más detalles.

**Transmisibilidad:** este Plan no es transferible.

**Seguro que garantiza el Plan:** este Plan no es una póliza de seguro; sin embargo, Nuestras obligaciones según este Plan están aseguradas en conformidad con una póliza de seguro emitida por Continental Casualty Company, 333 S. Wabash Ave., Chicago, Illinois 60604. Si no obramos en consecuencia con sus reclamos dentro de 60 días, puede comunicarse con Continental Casualty Company directamente al 1-800-831-4262.

**ACUERDO DE ARBITRAJE: lea en detalle este Acuerdo de arbitraje. Tiene consecuencias sobre sus derechos.** Puede dirigirnos sus inquietudes sobre el Contrato o el Programa llamándonos al 1-866-856-3882. En el caso improbable de que no podamos resolver ninguna disputa, incluidos los reclamos bajo este Plan, que usted o nosotros tengamos, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER ESAS DISPUTAS A TRAVÉS DE ARBITRAJE VINCULANTE O TRIBUNALES DE RECLAMOS MENORES EN LUGAR**

162 (02/14)

**DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CUALQUIER ARBITRAJE SE REALIZARÁ DE MANERA PARTICULAR. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RENUNCIAR A NUESTROS DERECHOS A UN JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN ARBITRAJES COLECTIVOS Y ACCIONES COLECTIVAS.** El arbitraje es más informal que una acción procesal en tribunales. El arbitraje utiliza un árbitro neutro en lugar de un juez o un jurado. Tiene una presentación de pruebas más limitada que en un tribunal y está sujeto a una revisión limitada de tribunales. Los árbitros pueden otorgar los mismos perjuicios y remedios que un tribunal. Las disputas entre usted y DIRECTV se regulan mediante la cláusula de Arbitraje de su Acuerdo de cliente de DIRECTV.

Para los fines de este Acuerdo de arbitraje, las referencias a "nosotros" y "nos" incluyen (1) la Entidad Obligada del Plan y el Administrador, como se define anteriormente, y las respectivas compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, aseguradores de contratos de servicios, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (2) DIRECTV, LLC y sus subsidiarias, afiliadas, agentes, empleados, sucesores y cesionarios propios. Este Contrato pone en evidencia una transacción en el comercio interestatal y, por lo tanto, rige la Ley Federal de Arbitraje en la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de arbitraje. Este Acuerdo de arbitraje no se anulará después de la cancelación de este Contrato.

Este Acuerdo de arbitraje pretende ser interpretado en general e incluye cualquier disputa: (1) que surja o se relacione de cualquier forma con el Programa, el Contrato o con la relación entre usted y nosotros, ya sea a través de contratos, agravios, estatutos, fraudes o declaraciones falsas; (2) que surja antes de que usted y nosotros ejecutemos un Acuerdo de arbitraje o Contrato, o que surja después de que finalice este Acuerdo de arbitraje o Contrato; y (3) que esté sujeta a un litigio de demanda colectiva propuesto, en el cual usted no sea miembro de un grupo certificado. A pesar de lo anterior, este Acuerdo de arbitraje no excluye su derecho de presentar una acción individual ante un tribunal de reclamos menores o de informar su disputa a una agencia o entidad federal, estatal o local. Dichas agencias o entidades pueden buscar reparación judicial en su nombre.

Si usted o nosotros pretendemos buscar arbitraje, usted y nosotros debemos enviar primero un Aviso de reclamo por escrito ("Aviso") por correo certificado. Debe enviarnos el Aviso a la siguiente dirección: Legal Department, 22660 Executive Drive, Suite 122, Sterling VA 20166. El Aviso debe describir la disputa y mencionar las soluciones específicas que pretende. Si usted y nosotros no resolvemos la disputa dentro de los 30 días después de la recepción del Aviso, usted o nosotros podemos iniciar un proceso judicial de arbitraje con la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA"). Puede obtener los formularios necesarios para iniciar un proceso judicial de arbitraje en el sitio web [www.adr.org](http://www.adr.org) o llamando al 1-800-778-7879. Una vez que recibamos el aviso de que ha iniciado un arbitraje, le reembolsaremos el pago de todos los cargos por presentación a la AAA. Si no puede pagar el cargo por presentación necesario, lo pagaremos si nos envía una solicitud por escrito a través de correo certificado a la siguiente dirección: Legal Department: 22660 Executive Drive, Suite 122, Sterling VA 20166. La AAA administrará el arbitraje según las Normas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Complementarios para Disputas Relacionadas con el Consumidor (las "Normas de Arbitraje") en vigencia al momento que se inicia el arbitraje y según las modificaciones realizadas en este Acuerdo de arbitraje. Puede obtener una copia de las Normas de Arbitraje en el sitio web [www.adr.org](http://www.adr.org) o llamando al 1-800-778-7879.

El árbitro designado por la AAA para decidir la disputa está sujeto a los términos de este Acuerdo de arbitraje. Todas las cuestiones se someten a la decisión del árbitro, incluido el alcance de este Acuerdo de arbitraje, excepto aquellas cuestiones relacionadas con la ejecutabilidad de este Acuerdo de arbitraje, sobre las que podrá decidir un tribunal. A menos que usted y nosotros acordemos lo contrario, cualquier audiencia de arbitraje se realizará en el condado o municipio de su dirección de

facturación. Si su disputa es por \$10,000 o menos, puede elegir realizar las audiencias de arbitraje enviando los documentos al árbitro o presentándose ante el árbitro en persona o por teléfono. Si su disputa es por más de \$10,000, las Normas de Arbitraje determinarán el derecho a las audiencias de arbitraje. Pagaremos todos los cargos por presentación y por administración, y los honorarios del árbitro por cualquier arbitraje iniciado conforme a este Acuerdo de arbitraje, a menos que el árbitro encuentre que su disputa fue infundada o se presentó con un propósito inapropiado según la Norma Federal de Procedimiento Civil 11(b). En ese caso, el pago de dichos cargos se regulará según las Normas de Arbitraje.

Una vez finalizadas las audiencias de arbitraje, el árbitro emitirá una decisión por escrito que incluye una explicación de los hechos y las leyes sobre las cuales basó su decisión. Si el árbitro decide a su favor y concede una indemnización por daños que es mayor al valor del último acuerdo que ofrecimos, o si no hubiéramos ofrecido un acuerdo y el árbitro le concede una indemnización por daños, nosotros: (1) le pagaremos el monto de la indemnización por daños o \$7,500, lo que sea mayor; y (2) pagaremos a su abogado, en caso de que tenga uno, el doble del monto de los honorarios del abogado y el monto real de cualquier gasto razonable en el que haya incurrido al presentar su disputa en un arbitraje. Usted y nosotros acordamos no divulgar al árbitro ninguna oferta de acuerdo hasta que este haya emitido la decisión por escrito. El árbitro puede resolver cualquier disputa con respecto a honorarios y gastos del abogado durante las audiencias de arbitraje o, a solicitud, dentro de los 14 días después de la decisión por escrito del árbitro. Si bien el derecho a los honorarios y gastos del abogado mencionado arriba se agrega a cualquier derecho que puede tener según las leyes vigentes, ni usted ni su abogado pueden recibir dos veces los honorarios y gastos del abogado. Si bien tenemos el derecho, según las leyes vigentes, a recibir de usted los honorarios y gastos del abogado si prevalecemos en el arbitraje, por la presente renunciamos al derecho de hacerlo.

En la medida que se busquen acciones cautelares o declarativas en el arbitraje, dicho resarcimiento podrá otorgarse solo en la medida necesaria para proporcionar el resarcimiento garantizado por la reclamación individual de una parte. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CUALQUIERA DE LAS PARTES PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA SOLO EN CAPACIDAD INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO COLECTIVO DE UNA SUPUESTA DEMANDA COLECTIVA O PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO.** A menos que usted y nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no puede consolidar la disputa de otra persona con su disputa o la nuestra, ni puede presidir ninguna forma de procedimiento representativo o colectivo. Si se determina que esta disposición específica de este Acuerdo de arbitraje es inejecutable, el Acuerdo de arbitraje en su totalidad será considerado nulo.

#### **Variaciones estatales:**

Regirán las siguientes variaciones estatales si hay discrepancias con cualquier otro término o condición:

**Residentes de Alabama:** usted puede cancelar este Plan dentro de los veinte (20) días a partir de la recepción de este. Si no se ha realizado ningún reclamo durante la vigencia del Plan, el Plan será nulo y le devolveremos la totalidad del precio de compra del Plan, incluida cualquier prima pagada por la póliza de seguro aplicable. Todo reembolso que se le adeude se acreditará a cualquier saldo pendiente de su cuenta y se le reembolsará el excedente, si lo hubiere. Si usted cancela este Plan después de los veinte (20) días de haber recibido el Plan, le reembolsaremos la porción no devengada del precio total de compra del Plan, incluida la parte no devengada de cualquier prima pagada por cualquier póliza de seguro aplicable. Todo reembolso que se le adeude se acreditará a cualquier saldo pendiente de su cuenta y se le reembolsará el excedente, si lo hubiere.

**Residentes de Arizona:** si se recibe su aviso de cancelación por escrito antes de la fecha de vencimiento,

el Administrador deberá reembolsarle el precio restante prorrateado, independientemente de los servicios previos prestados de acuerdo con el Plan. La exclusión por condición preexistente no se aplica a condiciones que ocurran antes de la venta del producto de consumo por parte de la Entidad Obligada, sus cesionarios, subcontratistas o representantes.

**Residentes de California:** la disposición de cancelación se enmienda de la siguiente manera: si se cancela el Plan: (a) en un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de este Plan, usted deberá recibir un reembolso completo del precio pagado por el Plan, siempre y cuando no se haya proporcionado ningún servicio, o (b) después de treinta (30) días, usted recibirá un reembolso prorrateado, menos el costo de las reparaciones efectuadas.

**Residentes de Connecticut:** la fecha de vencimiento de este Plan se prolongará automáticamente por el tiempo que el producto esté bajo nuestra custodia mientras está siendo reparado. En caso de haber una disputa con el Administrador, puede ponerse en contacto con The State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs. El reclamo por escrito debe incluir una descripción de la disputa, el precio de compra del producto, el costo de reparación del producto y una copia del Plan.

**Residentes de Florida:** cancelaremos el Plan por fraude o declaración falsa importante, incluido, de manera no taxativa, el uso comercial o alquiler. Las reparaciones o reemplazos no autorizados del equipo cubierto provocarán la cancelación de este Plan por parte nuestra. En caso de una cancelación de nuestra parte, se le enviará por correo un aviso por escrito sobre la cancelación no menos de sesenta (60) días antes de que la cancelación entre en vigencia. Usted puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo. Para ello, puede entregarnos personalmente un aviso de cancelación, o puede enviarlo por correo postal o correo electrónico a [departmentc@newcorp.com](mailto:departmentc@newcorp.com). Si se cancela el Plan: (a) dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción del Plan, recibirá un reembolso completo del precio pagado por el Plan, siempre y cuando no se haya proporcionado ningún servicio, o (b) después de treinta (30) días, usted recibirá un reembolso que se basará en el 100 % de la prima prorrateada no devengada, menos todos los reclamos que se hayan pagado o menos el costo de las reparaciones que hayamos hecho nosotros. Si nosotros cancelamos el Plan, la prima devuelta se basa en el 100 % de la prima prorrateada no devengada. La tarifa cargada por este Plan no se encuentra sujeta a la regulación por la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

**Residentes de Georgia:** nosotros no podremos cancelar este Plan, salvo en caso de fraude, declaración falsa importante o incumplimiento en el pago de la contraprestación adeudada por este. La cancelación será por escrito y se ajustará a los requisitos del Código 33-24-44. Usted puede cancelar en cualquier momento a petición y renunciar a este Plan, y nosotros le devolveremos el excedente de la contraprestación pagada por el Plan sobre la tasa de penalización habitual por el plazo vencido del Plan. Este Plan excluye la cobertura por daños incidentales o derivados y las condiciones preexistentes solo en la medida en que dichos daños o condiciones sean de su conocimiento o que razonablemente debieran serlo. Lo siguiente se enmienda a la sección "Para obtener servicio": las reparaciones no autorizadas pueden resultar en la suspensión de cobertura del plan. Como se menciona en el Acuerdo de arbitraje de este Plan, cualquier parte puede presentar una acción individual en tribunales de reclamos menores. El Apéndice al Acuerdo de arbitraje no excluye Su derecho de presentar asuntos sobre Su disputa ante agencias o entidades federales, estatales o locales. Dichas agencias o entidades pueden buscar reparación judicial en Su nombre. Usted y Nosotros acordamos renunciar al derecho de juicio con jurado y acordamos participar en arbitrajes colectivos y acciones colectivas. Nada en la

disposición de arbitraje afectará su derecho a presentar un reclamo directo según los términos de este Plan contra Continental Casualty Company, conforme a O.C.G.A. 33-7-6.

**Residentes de Illinois:** usted puede cancelar este Plan por cualquier motivo en el momento que lo desee. Si lo cancela dentro de los treinta (30) días desde la compra del contrato, y si nosotros no hemos pagado ningún reclamo, usted recibirá un reembolso completo, menos una comisión de cancelación por \$8.00 o 10 % del precio del Plan. Si lo cancela después de treinta (30) días o en cualquier momento después de que nosotros hayamos pagado un reclamo, usted recibirá un reembolso prorrateado del precio del Plan sobre la base de los días restantes, menos cualquier reclamo que se haya pagado, menos una comisión de cancelación de \$8.00 o 10 % del precio del Plan.

**Residentes de Maine:** puede cancelar el presente Plan dentro de los veinte (20) días desde la recepción de este Plan, si se envía por correo, o dentro de los diez (10) días, si se entrega en el punto de venta. Si no se ha realizado ningún reclamo durante la vigencia del Plan, el Plan será nulo y le devolveremos la totalidad del precio de compra del Plan, incluida cualquier prima pagada por la póliza de seguro aplicable. Todo reembolso que se le adeude se acreditará a cualquier saldo pendiente de su cuenta y se le reembolsará el excedente, si lo hubiere. Si usted cancela el Plan después de los veinte (20) días de haber recibido este Plan por correo, o después de los diez (10) días si se entregó en el punto de venta, le reembolsaremos la prima prorrateada no devengada, menos todos los reclamos que se hayan pagado. Podemos cobrarle un gasto administrativo que no exceda el diez (10) por ciento del costo de la prima. Todo reembolso que se le adeude se acreditará a cualquier saldo pendiente de su cuenta y se le reembolsará el excedente, si lo hubiere. En caso de que nosotros cancelemos este Plan, le enviaremos una notificación por escrito, al menos, 15 días antes de la cancelación, donde se incluirá la fecha en que entre en vigencia la cancelación y la razón de dicha cancelación. Si nosotros cancelamos un Plan, se le reembolsará el 100 % de los honorarios del proveedor prorrateados no devengados, menos todos los reclamos que se hayan pagado. Podemos cobrarle un gasto administrativo que no exceda el 10 % de los honorarios del proveedor.

**Residentes de Nevada:** la disposición de Acuerdo de arbitraje de este Plan se ha eliminado y no se aplica. Si cancela este plan, no se hará ninguna deducción del reembolso por el costo de un servicio recibido. Se puede cancelar este Plan debido a reparaciones no autorizadas que provoquen un cambio importante en la naturaleza o alcance del riesgo, ocurran después de la primera fecha de vigencia de la póliza actual, y causen el aumento sustancial y esencial del riesgo de pérdida más allá de lo contemplado en el momento de emitirse o renovarse la póliza por última vez. Ninguna cancelación entrará en vigencia hasta, al menos, 15 días después del envío por correo del aviso de cancelación. Se considerará que este plan es nulo y le devolveremos el precio de compra del Plan si usted no ha presentado ningún reclamo por este y nos ha devuelto el Plan a) dentro de un plazo de 20 días después de la fecha en la que le enviamos el Plan por correo, b) dentro de un plazo de 10 días después de que haya recibido el Plan, si este le fue entregado al momento de su compra, o c) dentro de un período más extenso, si así se especifica en el Plan. Si no le pagamos el reembolso por cancelación dentro de 45 días a partir de su solicitud por escrito, le pagaremos un multa del diez por ciento (10 %) del precio de la compra por cada período de treinta (30) días o porción de dicho período en que el reembolso y cualquier multa acumulada no hayan sido pagados. **La cobertura del Plan comienza un (1) mes calendario a partir de la fecha de compra del Plan.** Las reparaciones no autorizadas no anularán el Plan. Sin embargo, el Plan no proporcionará cobertura para reparaciones no autorizadas. Lo siguiente se retira de la sección de Cancelación: "por violación de cualquiera de los términos y condiciones del presente Plan".

162 (02/14)

**Residentes de New Hampshire:** si tiene preguntas, inquietudes o quejas acerca del programa, contáctenos al 1-866-268-7221. En caso de que usted no esté satisfecho con el presente Plan, puede ponerse en contacto con New Hampshire Insurance Department en 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, New Hampshire 03301, teléfono: 1-603-271-2261.

**Residentes de Nuevo México:** si este Plan ha estado vigente por un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes de la fecha de vencimiento de la vigencia del Plan o un (1) año, lo que ocurra primero, a menos que: (1) usted no pague un monto adeudado; (2) sea condenado por un delito que cause un aumento en el servicio requerido según el Plan; (3) cometa fraude o declaración falsa importante al obtener este Plan; (4) cometa algún acto, omisión o contravención de algún término de este Plan después de la fecha de vigencia de este que aumente de manera sustancial y esencial el servicio requerido según este Plan; o (5) se produzca un cambio esencial en la naturaleza o alcance del servicio requerido o reparación después de la fecha de vigencia de este Plan, el cual genere el aumento sustancial y esencial del servicio o la reparación que se requiera, más allá de lo contemplado en el momento que usted compró este Plan.

**Residentes de Carolina del Norte:** la compra de este Plan no se requiere para comprar ni obtener financiamiento para un electrodoméstico para el hogar.

**Residentes de Oklahoma:** se elimina la sección "Cancelación" y se reemplaza por la siguiente expresión: Usted puede cancelar el presente Contrato en cualquier momento mediante una renuncia o notificación por escrito a la siguiente dirección: DIRECTV, Inc. P.O. Box 6550, Greenwood Village, CO 80155-6550. También puede cancelar el presente Contrato mediante el envío de una renuncia o notificación por escrito a Asurion P.O. Box 1818, Sterling, VA 20167. Puede cancelar el presente Contrato por cualquier motivo. En caso de que Usted cancele el presente Contrato dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de este, recibirá un reembolso total de todos los pagos que Usted haya efectuado conforme a lo estipulado en el presente Contrato. En caso de que cancele el presente Contrato después de los 30 días posteriores a la recepción de este, recibirá un reembolso basado en el 90 % de la prima prorrateada no devengada, menos un gasto administrativo que no deberá exceder el 10 % de la prima prorrateada no devengada o \$25, el monto que resulte menor, menos el costo de los reclamos pagados. Ni Nosotros ni Asurion podremos cancelar el presente Contrato, excepto en caso de que exista fraude, declaración falsa importante o falta de pago de Su parte, o si alguna autoridad de regulación así lo requiriese. Si nosotros o Asurion cancelamos el presente Contrato, Usted recibirá un reembolso del 100 % de la prima prorrateada no devengada. Ni nosotros ni Asurion podremos cancelar el presente Contrato sin notificárselo a Usted por escrito, por lo menos, treinta días antes de la fecha en que entre en vigencia la cancelación. Dicha notificación debe incluir la fecha en que entrará en vigencia la cancelación y la causa de esta. Se agrega la siguiente declaración al presente contrato: La cobertura ofrecida por el presente Contrato no está garantizada por la Oklahoma Insurance Guaranty Association. Las leyes de garantía de servicio técnico de Oklahoma no se aplican a las referencias de uso comercial del presente Contrato.

**Residentes de Oregón:** La disposición de Acuerdo de arbitraje de este Plan se enmienda para incluir lo siguiente: **Toda decisión según el Acuerdo de arbitraje de este Plan será un fallo no vinculante para usted** siempre y cuando nos envíe su rechazo de la decisión del arbitraje por escrito dentro de los cuarenta y cinco (45) días de la fecha de la decisión. Bajo ninguna circunstancia se iniciarán acciones legales en un tribunal federal, estatal o local hasta tanto usted y nosotros no hayamos obtenido primero un fallo arbitral según este Acuerdo de arbitraje. Este Acuerdo de arbitraje no excluye su derecho de presentar una acción individual en un juicio con jurado. Cualquier arbitraje que se realice de acuerdo

con este Plan, deberá realizarse de acuerdo con las Normas de arbitraje a menos que cualquier requerimiento de procedimiento de las Normas de arbitraje sea inconsistente con la Ley Uniforme de Arbitraje de Oregon, en cuyo caso regirá la Ley Uniforme de Arbitraje de Oregon.

**Residentes de Carolina del Sur:** para evitar más daños, consulte el manual del propietario. En caso de que el proveedor del Plan de servicio no ofrezca servicio cubierto dentro de un plazo de sesenta (60) días después de que el titular del Plan presente su evidencia de pérdida, el titular del Plan tiene derecho a presentar un reclamo directamente ante la compañía aseguradora. Si la compañía aseguradora no resuelve dichos asuntos dentro de un plazo de sesenta (60) días luego de recibir evidencia de pérdida, puede ponerse en contacto con el SC Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, SC 29202-3105, (800) 768-3467.

**Residentes de Texas:** si usted adquirió el presente Plan en Texas, los reclamos no resueltos respecto de un proveedor o las preguntas relacionadas con la inscripción en un Plan de servicios de un proveedor pueden dirigirse a Texas Department of Licensing and Regulation P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711, número de teléfono (512) 463-2906 o (800) 803-9202. Puede solicitar una devolución directamente a la aseguradora si no se paga un reembolso o crédito antes del día cuarenta y seis (46) después de la fecha en que se devuelva el Plan al proveedor. Número de licencia de Texas: 116.

**Residentes de Utah: AVISO.** Este Plan está sujeto a regulación limitada por el Utah Insurance Department. Para presentar un reclamo, comuníquese con el Utah Insurance Department. La cobertura ofrecida por este Plan no está garantizada por la Utah Property and Casualty Guarantee Association. Se puede cancelar este Plan debido a reparaciones no autorizadas que provoquen un cambio importante en la naturaleza o alcance del riesgo, ocurran después de la primera fecha de vigencia de la póliza actual, y causen el aumento sustancial y esencial del riesgo de pérdida más allá de lo contemplado en el momento de emitirse o renovarse la póliza por última vez. La falta de notificación dentro del plazo establecido no invalidará el reclamo si usted puede demostrar que no fue razonablemente posible realizar la notificación. Si nosotros cancelamos este Plan por fraude o declaración falsa importante, se le notificará treinta (30) días antes de la cancelación del Plan. Si cancelamos este Plan por falta de pago, se le notificará diez (10) días antes de la cancelación del Plan.

**Residentes de Washington:** Si no obramos en consecuencia con sus reclamos, puede comunicarse con Continental Casualty Company directamente al 1-800-831-4262. No necesita esperar sesenta (60) días antes de presentar un reclamo directamente a Continental Casualty Company.

**Residentes de Wisconsin: ESTE CONTRATO ESTÁ SUJETO A REGULACIÓN LIMITADA POR LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS.** Si nosotros cancelamos este Contrato, le enviaremos a usted una notificación por escrito por correo postal al menos con cinco (5) días de anticipación a la cancelación. El aviso de cancelación debe especificar la fecha en que entrará en vigencia la cancelación y la razón de cancelación. Si nosotros pasáramos a ser insolventes, o de otro modo, financieramente imposibilitados, usted podrá presentar un reclamo directamente a Continental Casualty Company para recibir un reembolso, pago o la prestación del servicio. La disposición de arbitraje de este Contrato se enmienda del siguiente modo: **(1) PARA RESOLVER DISPUTAS, USTED PUEDE ELEGIR YA SEA UN ARBITRAJE, DE ACUERDO CON LA DISPOSICIÓN DEL ACUERDO DE ARBITRAJE DE ESTE CONTRATO, O UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES. AL ACEPTAR EL PRESENTE PLAN, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS A NUESTRO DERECHO A RESOLVER DISPUTAS POR MEDIO DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL, AL DERECHO DE UN**  
162 (02/14)

**JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN ARBITRAJES COLECTIVOS Y DEMANDAS COLECTIVAS;** y **(2)** la oración "Este Plan pone en evidencia una transacción en el comercio interestatal y, por lo tanto, rige la Ley Federal de Arbitraje en la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de arbitraje" se eliminará por completo.

**Residentes de Wyoming:** se considerará que este Plan es nulo y le reembolsaremos el precio total de compra del Plan o se lo acreditaremos en su cuenta si usted no ha presentado ningún reclamo por este y nos ha devuelto el Plan a) dentro de un plazo de 20 días después de la fecha en la que le enviamos el Plan por correo, b) dentro de un plazo de 10 días después de que haya recibido el Plan, si este le fue entregado al momento de su compra, o c) dentro de un período más extenso, si así se especifica en el Plan.

El derecho a anular el Plan estipulado en esta subsección se aplica solo al comprador original del Plan y no es transferible. Si nosotros cancelamos este plan por razones que no sean falta de pago, declaración falsa importante de su parte hacia nosotros o incumplimiento sustancial de sus deberes relacionados con el producto o su uso, le enviaremos por correo un aviso por escrito, al menos, diez (10) días antes de la cancelación. El aviso de cancelación debe especificar la fecha en que entrará en vigencia la cancelación y la razón de cancelación. La Disposición de Acuerdo de arbitraje de este Plan se reemplaza con lo siguiente: "Si existen disputas entre usted y nosotros que no se resuelven a través de negociaciones, usted y nosotros podemos consentir a un arbitraje en un acuerdo aparte, voluntario y por escrito. Cualquier proceso judicial de arbitraje se realizará dentro del estado de Wyoming". Para los fines de este Acuerdo de arbitraje, las referencias a "nosotros", y "nos" incluyen (1) la Entidad Obligada del Plan y el Administrador, como se define anteriormente, y las respectivas compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, aseguradores de contratos de servicios, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (2) DIRECTV, LLC. Las disputas entre usted y DIRECTV se regulan mediante la cláusula de Arbitraje de su Acuerdo de cliente de DIRECTV.

Para obtener una copia en tipografía grande de los términos y condiciones del presente plan, llame al 800-531-5000.

Administrado por: Asurion  
P.O. Box 1340 Sterling, VA 20167 • 800-531-5000  
©2014 Asurion, LLC  
Todos los derechos reservados.