

Los Términos y Condiciones y los Términos de Servicio de Soporte Técnico se proporcionan en español como cortesía. Su inscripción está regida en todos los aspectos por la versión en inglés de estos materiales del programa, incluidos los Términos y Condiciones. La versión en inglés prevalece en caso de conflicto, interpretación divergente o diferencia lingüística con respecto a la cobertura proporcionada.

## **TÉRMINOS DE SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL PLAN DE PROTECCIÓN DE PRIMER NIVEL DE DIRECTV**

Este Acuerdo de términos de servicio de soporte técnico del plan de protección de primer nivel de DIRECTV (los "Servicios") (en conjunto, el "Acuerdo") rige el uso que usted hace de los Servicios.

**LEA ATENTAMENTE ESTE ACUERDO ANTES DE UTILIZAR LOS SERVICIOS. ESTE ACUERDO ES UN CONTRATO LEGALMENTE VINCULANTE ENTRE USTED Y ASURION. AL SELECCIONAR QUE ACEPTA, Y UTILIZAR LOS SERVICIOS, USTED (A) RECONOCE QUE HA LEÍDO Y COMPRENDIDO ESTE ACUERDO; (B) DECLARA QUE TIENE 18 AÑOS O LA EDAD LEGAL PARA CELEBRAR UN ACUERDO VINCULANTE; (C) ACEPTA ESTE ACUERDO Y ACEPTA QUE QUEDARÁ LEGALMENTE OBLIGADO POR SUS TÉRMINOS.**

**ESTE ACUERDO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE OBLIGATORIO, SEGÚN LA CUAL CUALQUIER CONTROVERSIA QUE LLEGUE A SURGIR DEL USO DE LOS SERVICIOS DEBERÁ RESOLVERLA EXCLUSIVAMENTE UN ÁRBITRO, Y CONTIENE TAMBIÉN UNA RENUNCIA AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO O A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS. SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNO DE LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO, NO PODRÁ USAR LOS SERVICIOS.**

**EL PLAN DE PROTECCIÓN DE PRIMER NIVEL DE DIRECTV LE PERMITE ACCEDER A SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO. LOS SERVICIOS SON BRINDADOS POR ASURION. COMUNÍQUESE CON NOSOTROS A [TERMSOFUSE@ASURION.COM](mailto:TERMSOFUSE@ASURION.COM) PARA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS O SI TIENE ALGUNA PREGUNTA EN RELACIÓN CON ESTE ACUERDO.**

- 1. DEFINICIONES.** En el presente Acuerdo: (a) las palabras "Asurion", "nuestro" y "nosotros" significarán Asurion Services, LLC, y sus respectivas matrices, subsidiarias, sucursales, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (b) las palabras "usted" y las inflexiones de tercera persona del singular que correspondan significarán una persona que utiliza los Servicios y cualquier persona o entidad representada por dicha persona; y (c) la palabra "Dispositivo(s)" significará aquellos dispositivos elegibles generalmente conectados a otros dispositivos o redes a través de diferentes protocolos inalámbricos como Bluetooth, NFC, Wi-Fi, LiFi, 3G, etc., utilizados por usted, y cualquier dispositivo adicional actualizado a discreción exclusiva de Asurion.
- 2. AVISO DE PRIVACIDAD Y CONTRASEÑAS.** Usted reconoce que cuando utiliza los Servicios, Asurion podrá usar medios automáticos (incluyendo, por ejemplo, cookies y balizas web) para recopilar información sobre sus Dispositivos y/o sobre su uso o acceso de los Servicios. También es posible que se le pida que proporcione cierta información sobre usted como condición para usar los Servicios, y los Servicios pueden ofrecerle la oportunidad de compartir información sobre usted con otros. Toda la información que recopilamos a través de los Servicios o en relación con ellos estará sujeta a nuestro Aviso de Privacidad, que estará disponible en <https://www.asurion.com/privacy-notice/>, y explica Nuestras políticas con respecto a la recopilación, uso y divulgación de información relacionada con o derivada de su uso de los Servicios. Tenga a bien leer atentamente todo el Aviso de Privacidad. La misma se incorpora como referencia al Acuerdo y, al utilizar los Servicios, usted autoriza la recopilación, el uso y la divulgación de su información tal como se establece en el Aviso. Debido a que Asurion no puede garantizar la seguridad de su información personal, usted reconoce y acepta que se la proporciona a Asurion bajo su propio riesgo. Si sabe o sospecha que, como resultado de su uso de los Servicios, las contraseñas asociadas a su Dispositivo o guardadas en ellos estuvieron a disposición de otra persona, o que otra persona accedió a ellas, debe cambiar o resetear de inmediato dichas contraseñas.
- 3. CARGOS POR USO DE DATOS.** Usted reconoce y acepta que es posible que deba comprar equipos o software adicional o diferente para recibir los beneficios completos de los Servicios, o que Usted podrá incurrir en tarifas o cargos por uso de datos o de otro tipo si Usted usa los Servicios. Usted es exclusivamente responsable del pago de esos aranceles o cargos, y cualquier falta de pago de estos podrá originar la suspensión o la extinción de Su acceso a los Servicios.
- 4. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.** Asurion ofrece sus Servicios para todos los Dispositivos elegibles, y cuando corresponda de conformidad con Su contrato de operador y los respectivos usuarios de los mismos, entre las 7 a.m. y las 11 p.m., hora del centro, los días de semana y los fines de semana de 9 a.m. a 9 p.m., hora del centro, excepto los días feriados. Cuando sea aplicable, los Servicios estarán disponibles para Usted durante el plazo de vigencia de Su plan aplicable con Su operador. Cuando sea aplicable, a una persona que desee utilizar los Servicios en nombre de su empresa se le podrá pedir que proporcione información de identificación, incluyendo si la persona es un propietario, miembro, socio, director, gerente, empleado o agente de su empresa. Puede acceder a los Servicios al llamar al 800-531-5000 o al 855-422-1614.
- 5. EXENCIÓN DE GARANTÍAS.** LA SIGUIENTE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁ A USTED EN EL GRADO MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEGISLACIÓN APLICABLE. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE LOS SERVICIOS SE PROVEEN "EN LAS CONDICIONES EN QUE ESTÁN" Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD", Y QUE SU USO O FIABILIDAD DE ELLOS ES A SU ENTERO RIESGO Y DISCRECIÓN. POR MEDIO DE ESTE DOCUMENTO, ASURION RECHAZA TODA DECLARACIÓN Y GARANTÍA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O ESTABLECIDA POR LAS LEYES, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN A UN FIN ESPECÍFICO Y NO INFRACCIÓN A DERECHOS. ASIMISMO, ASURION NO GARANTIZA QUE (A) LOS SERVICIOS CUMPLAN CON SUS REQUISITOS; (B) LOS SERVICIOS ESTÉN DISPONIBLES, QUE SE BRINDEN DE MANERA PUNTUAL, ESTÉN ACTUALIZADOS, SEAN PRECISOS, CONFIABLES, COMPLETOS, SEGUROS O LIBRES DE ERRORES; (C) LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS, LOS SERVICIOS, LA INFORMACIÓN U OTRO MATERIAL A LOS QUE ACCEDIESE O QUE OBTUVIESE A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS COINCIDA CON LO DECLARADO O CUMPLA CON SUS EXPECTATIVAS O (D) QUE SE VAYA A CORREGIR CUALQUIER ERROR EN LOS SERVICIOS. EL ASESORAMIENTO O LA INFORMACIÓN QUE USTED OBTenga A PARTIR DE ASURION O LOS SERVICIOS, YA SEA DE MANERA ORAL O ESCRITA, NO CONSTITUIRÁ UNA DECLARACIÓN O GARANTÍA. ASIMISMO, USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE ASURION NO TIENE LA OBLIGACIÓN DE SOSTENER O MANTENER LOS SERVICIOS. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE ASURION

PODRÍA ESTAR IMPOSIBILITADO TOTALMENTE DE OFRECER LOS SERVICIOS, EN AUSENCIA DE LAS EXCLUSIONES Y LIMITACIONES QUE ANTECEDEN. EN CASO DE QUE LOS SERVICIOS NO CUMPLAN CON ALGUNA DE LAS GARANTÍAS APLICABLES, USTED PODRÁ NOTIFICARLO A ASURION Y ASURION REALIZARÁ ESFUERZOS RAZONABLES EN TÉRMINOS COMERCIALES PARA CUMPLIR CON LA GARANTÍA, Y ELLO CONSTITUIRÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO. ASURION NO ESTARÁ OBLIGADO BAJO NINGUNA OTRA GARANTÍA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS, Y CUALQUIER OTRA RECLAMACIÓN, PÉRDIDA, PASIVO, INDEMNIZACIÓN, COSTO O GASTO ATRIBUIBLES AL INCUMPLIMIENTO DE UNA GARANTÍA SERÁN SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD.

- 6. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.** LAS LIMITACIONES SIGUIENTES LE SERÁN APLICABLES EN LA MÁXIMA MEDIDA PERMITIDA POR LAS LEYES CORRESPONDIENTES. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA ASURION SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, EMERGENTES, ESPECIALES O EJEMPLARES QUE SURJAN O SE RELACIONEN CON SU ACCESO O USO O CON LA IMPOSIBILIDAD DE ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS, INDEPENDIENTEMENTE DE QUE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS HAYAN SIDO PREVISIBLES O SE HAYA AVISADO A ASURION DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS Y PERJUICIOS, LO QUE INCLUYE, A TÍTULO ENUNCIATIVO, LOS DAÑOS Y PERJUICIOS POR PÉRDIDA DE GANANCIAS O INGRESOS, IMPOSIBILIDAD DE TRANSMITIR O RECIBIR DATOS, PÉRDIDA, USO INDEBIDO O DIVULGACIÓN DE DATOS O INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, PÉRDIDA DE PRIVACIDAD, ALTERACIÓN, CORRUPCIÓN O PÉRDIDA DEL DISPOSITIVO, DATOS, EQUIPOS, SOFTWARE O ARCHIVOS, IMPOSIBILIDAD DE RECIBIR O REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE SUS DATOS (O DATOS ARCHIVADOS) O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA PECUNIARIA QUE SURJA DE LOS SERVICIOS O SE RELACIONE DE CUALQUIER MANERA CON ELLOS. SIN LIMITAR LA GENERALIDAD DE LO ANTERIOR, LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE ASURION FRENTE A USTED (YA SEA POR CONTRATO, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD ESTRICTA, LEY U OTRA TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD) NO EXCEDERÁ EL MONTO DE LAS TARIFAS QUE USTED HAYA PAGADO POR LOS SERVICIOS, SEGÚN CORRESPONDA, DURANTE LOS DOS (2) MESES INMEDIATAMENTE ANTERIORES AL EVENTO QUE DIO LUGAR A LA RECLAMACIÓN, O \$100,00, LO QUE SEA MAYOR. LAS LIMITACIONES ANTERIORES SE APLICARÁN AUN CUANDO EL RECURSO ANTES MENCIONADO NO LOGRASE SATISFACER SU FIN ESENCIAL.
- 7. ACUERDO DE ARBITRAJE.** Podemos abordar la mayoría de sus inquietudes sobre los Servicios si se comunica con Asurion enviando un correo electrónico a **TERMSOFUSE@ASURION.COM**. En lo que respecta a cualquier disputa con Asurion, Usted acepta comunicarse primero con nosotros e intentar resolver la disputa informalmente con nosotros.
- A. USTED Y ASURION ACUERDAN RESOLVER CUALQUIER DISPUTA MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE O ANTE UN TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA EN LUGAR DE HACERLO A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y ASURION ACUERDAN QUE TODO ARBITRAJE TENDRÁ LUGAR DE FORMA INDIVIDUAL SOLAMENTE. USTED Y ASURION ACUERDAN RENUNCIAR A TODOS LOS DERECHOS AL JUICIO POR JURADO O A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS U OTROS PROCESOS REPRESENTATIVOS.** Este Acuerdo de arbitraje ("ARB") seguirá vigente tras la rescisión del Acuerdo y se rige por la Ley Federal de Arbitraje. Este ARB se interpretará en sentido amplio, e incluirá cualquier controversia que tenga con Asurion que surja de Su relación con Asurion o los Servicios o se relacione con dicha relación, ya sea por contrato, agravio, ley, fraude, tergiversación o de otra manera. Sin embargo, este ARB no le impide entablar una acción legal individual contra Asurion en un tribunal de reclamos menores o informar Su disputa a las agencias federales, estatales o locales. Es posible que estas agencias soliciten una reparación en Su nombre.
- B.** Para iniciar el arbitraje, envíe un Aviso de reclamo por escrito, por correo certificado, a la dirección siguiente: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656. La Notificación deberá describir la disputa y la reparación solicitada. Si Asurion no resuelve la disputa en un plazo de 60 días desde la recepción de la Notificación, usted podrá iniciar un arbitraje ante la Asociación Americana de Arbitraje (American Arbitration Association, "AAA"). Puede comunicarse con la AAA y obtener una copia gratuita de las normas y los formularios necesarios para iniciar un proceso de arbitraje en [www.adr.org](http://www.adr.org) o llamando al 1-800-778-7879. Asurion le reembolsará el arancel de presentación pagado a la AAA y, si usted no pudiera pagarlo, Asurion lo pagará si usted envía, por correo certificado, una solicitud por escrito al Departamento Legal.
- C.** El arbitraje será administrado por la AAA de acuerdo con las Normas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Suplementarios para las Disputas Relacionadas con el Consumidor (en adelante, las "Normas") en vigor en el momento en que se inicia el arbitraje y según puedan ser modificadas por este ARB. El árbitro estará obligado por los términos de este ARB y decidirá todas las cuestiones, con la excepción de que las cuestiones relacionadas con la exigibilidad de este ARB podrán ser decididas por un tribunal. Si la controversia es por \$10,000 o menos, podrá llevar a cabo el arbitraje presentando documentos al árbitro o por teléfono. Si la controversia es por más de \$10,000, su derecho a audiencia será determinado por las Normas. A menos que se acuerde lo contrario, las audiencias se llevarán a cabo en el condado/municipio de su dirección postal. Asurion pagará todos los aranceles de presentación y de administración y los honorarios del árbitro por cualquier arbitraje, a menos que el árbitro determine que su disputa ha sido frívola o fue presentada con un propósito indebido, de acuerdo con la Norma Federal de Procedimiento Civil 11(b). En ese caso, las Normas rigen el pago de dichos aranceles y honorarios.
- D.** El árbitro pronunciará una decisión que incluirá los hechos y el derecho en que haya basado su decisión. Si el árbitro se pronuncia a Su favor y dicta un laudo que establece daños y perjuicios por un monto superior al valor de la última conciliación que haya ofrecido Asurion, o si Asurion no hubiese hecho ninguna oferta de conciliación y el árbitro falla daños y perjuicios para Usted, Asurion hará lo siguiente: (1) le pagará a Usted el monto del laudo o \$2,500, lo que sea mayor; y (2) le pagará a Su abogado, si lo hubiera, los gastos y honorarios de abogados en los que se haya incurrido razonablemente en el arbitraje. Si bien ese derecho a los gastos y honorarios de abogados que se analizó antes es adicional a cualquier derecho que tenga en virtud de la ley aplicable, ni a usted ni a su abogado se les podrá conceder el pago duplicado de honorarios y gastos de abogados. Por el presente, Asurion renuncia a cualquier derecho que tenga en virtud de la ley aplicable de cobrarle los gastos y honorarios de abogados si Asurion prevalece en el arbitraje.
- E.** Si solicita una reparación declaratoria o una medida cautelar, dicha reparación puede concederse únicamente en la medida en que fuese necesario para brindarle una reparación. **USTED Y ASURION ACUERDAN QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA ÚNICAMENTE A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO EN UNA PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO O PROCESO REPRESENTATIVO.** A menos que Usted y Asurion acuerden lo contrario, el árbitro no puede fusionar Su disputa con la de otra persona y no puede presidir ningún tipo de proceso representativo o colectivo. Si se considera que esta disposición específica de este ARB es inexigible, entonces la totalidad del ARB será nulo y carecerá de efecto.

- 8. RENUNCIA A ENTABLAR DEMANDAS COLECTIVAS.** En cumplimiento del ARB, cualquier Reclamación que surja o que sea posterior a la cancelación o terminación de este Acuerdo deberá ser presentada en la capacidad individual de las partes, y no como demandante o miembro de un grupo en cualquier grupo pretendida, arbitraje de grupo, colectivo, representativo, demandante múltiple, o tipo similar ("Demanda Colectiva"), y las partes renunciarán expresamente a cualquier capacidad de mantener una Demanda Colectiva en cualquier foro. El árbitro no tendrá autoridad para combinar o agregar reclamaciones similares o llevar a cabo ninguna Demanda Colectiva. El árbitro tampoco tendrá autoridad para dictar un laudo a una persona o entidad que no sea parte del arbitraje. Cualquier reclamación de que la totalidad o parte de esta Renuncia a Demandas Colectivas será inaplicable, inconstitucional, nula o anulable solo podrá ser determinada en un tribunal de jurisdicción competente y no por un árbitro. Las partes acuerdan que esta Renuncia a Demandas Colectivas sobrevivirá expresamente a la cancelación o rescisión del Acuerdo. LAS PARTES ENTIENDEN QUE HABRÍAN TENIDO DERECHO A LITIGAR A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL Y A QUE UN JUEZ O UN JURADO DECIDIERA SU CASO Y A SER PARTE DE UNA DEMANDA COLECTIVA O REPRESENTATIVA, SIN EMBARGO, ENTIENDEN Y ELIGEN QUE CUALQUIER RECLAMACIÓN SE DECIDA INDIVIDUALMENTE, A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE. Si se considera que esta disposición específica de este ARB es inexigible, entonces la totalidad del ARB será nulo y carecerá de efecto.
- 9. LIMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.** Salvo que las leyes aplicables permitiesen lo contrario, cualquier reclamo relativo a los Servicios deberá interponerse en el término de un año desde el momento en que ocurrieron los hechos que dieron lugar al reclamo. Si no se realizara dicho reclamo durante ese período de un año, se considerará que se renunció a dicho reclamo y que esta no se podrá ejercer nunca más.
- 10. CONTENIDO DE TERCEROS.** Los Servicios podrán exponerlo a contenidos, sitios web, productos y servicios creados o proporcionados por terceros distintos de Asurion (el "Contenido de terceros"). Asurion no revisará, ni avalará o asumirá ninguna responsabilidad por el contenido de terceros y no tendrá responsabilidad alguna frente a usted por el acceso al contenido de terceros o el uso de dicho contenido. Usted reconoce y acepta que Asurion no será responsable del contenido de terceros, incluyendo su exactitud, integridad, actualidad, validez, cumplimiento de los derechos de autor, legalidad, decencia, calidad o cualquier otro aspecto del mismo. Asurion no asumirá ni tendrá ninguna responsabilidad ante usted ni ninguna otra persona o entidad por ningún contenido de terceros. El contenido de terceros y los enlaces al mismo se proporcionarán únicamente para su comodidad, y usted accederá a ellos y los utilizará bajo su propio riesgo y con sujeción a los términos y condiciones de dichos terceros. Usted accederá al contenido de terceros o lo utilizará a su propio riesgo y discreción, y comprende que este Acuerdo y Aviso de Privacidad no se aplicará a dicho contenido de terceros.
- 11. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.** Usted acepta que todo derecho de autor, patente, marca comercial, secreto comercial y otros derechos de propiedad intelectual o exclusiva asociados con los Servicios serán propiedad exclusiva de Asurion, y que Asurion se reservará y retendrá todos los derechos que no le sean concedidos expresamente en este Acuerdo. Usted acepta que, si envía comentarios o ideas sobre los Servicios, incluidas formas de mejorar los Servicios u otros productos o servicios ("Ideas"), Su envío será gratuito, espontáneo y no estará sujeto a restricciones. Ello no generará una obligación fiduciaria o de otro tipo a Asurion, quien será libre de usar la Idea sin proporcionarle una compensación a usted o de divulgar la Idea a cualquier persona de manera no confidencial. Asimismo, usted reconoce que Asurion, al aceptar su envío, no renunciará a ningún derecho a utilizar ideas similares o relacionadas que hayan sido previamente del conocimiento de Asurion, que hayan desarrollado sus empleados o que se hayan obtenido de otras fuentes distintas de usted.
- 12. INDEMNIZACIÓN.** Usted acepta indemnizar, defender y mantener indemne a Asurion frente a cualquier reclamación, proceso, pérdida, daño, responsabilidad o gasto de cualquier tipo que surja de lo siguiente o se relacione con lo siguiente: (a) Su uso correcto o incorrecto de los Servicios; (b) Su incumplimiento real o supuesto de este Acuerdo; (c) Su incumplimiento real o supuesto de alguna norma, ley o disposición aplicable; (d) Su culpa o mala conducta intencional; o (e) Su incumplimiento real o supuesto de los derechos de propiedad intelectual u otros derechos de terceros. Asurion se reserva el derecho, a Su costa, de asumir exclusivamente la defensa y el control de cualquier asunto respecto del cual debiese proporcionar una indemnidad y conviene cooperar con dicha defensa.
- 13. CESIÓN.** Usted no podrá transferir o ceder este Acuerdo ni los derechos o las licencias concedidos en virtud del presente, pero Asurion sí podrá hacerlo, sin restricción. Cualquier intento de transferencia o cesión que sea contrario a esta cláusula será nulo y carecerá de efecto.
- 14. DIVISIBILIDAD Y RENUNCIA.** Si se determinara que alguno de los términos del presente Acuerdo es inválido o inexigible, deberá modificarse dicho término en la medida de lo posible para que sea válido o exigible sin perder su finalidad y propósito. Si no fuera posible realizar tal modificación, se eliminará dicho término de este Acuerdo. No hacer valer un derecho o un término de este Acuerdo no constituirá una renuncia a tal derecho o término.
- 15. FINALIZACIÓN O CAMBIO DE LOS SERVICIOS.** Nos reservamos el derecho a modificar el presente Acuerdo y la continuidad de su uso representará su aceptación de dichas modificaciones. Nos reservamos el derecho de suspender o cancelar su uso de los Servicios en cualquier momento y por cualquier motivo, inclusive por abuso, uso excesivo o falta de pago de alguna tarifa o cargo. También nos reservamos el derecho de cambiar el ámbito o el alcance de los Servicios en cualquier momento y por cualquier motivo. Cualquier reembolso de las tarifas o cargos que podamos aceptemos pagar en dichas circunstancias se limitará a las tarifas que haya pagado el mes anterior por los Servicios, según corresponda.
- 16. TOTALIDAD DEL ACUERDO Y LEY RECTORA.** Este Acuerdo y los documentos incorporados como referencia constituirán el acuerdo completo con respecto a los Servicios y remplazarán cualquier acuerdo anterior o contemporáneo. El presente Acuerdo y su relación con Asurion se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes del estado de Tennessee, sin tener en cuenta las disposiciones sobre conflictos de leyes. Queda expresamente excluida la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.
- 17. RESTRICCIONES GEOGRÁFICAS.** Asurion no declara que los Servicios sean apropiados o estén disponibles para utilizar fuera de los Estados Unidos. No podemos garantizar que los Servicios cumplan con cualquier legislación fuera de los Estados Unidos.
- 18. ALCANCE DE LOS SERVICIOS.** Asurion desarrollará y prestará los Servicios. Los Servicios solo incluyen la atención técnica para Su Dispositivo y los sistemas operativos y las aplicaciones de software aplicables ya sea en ellos o que se pretenden usar en ellos y la atención técnica para usar Su Dispositivo con otros dispositivos y servicios fabricados para ser compatibles con Su Dispositivo o que se pretenden conectar a él. Todos los

Servicios y su disponibilidad estarán sujetos a cambios a nuestra discreción y su elegibilidad para recibir los Servicios dependerá, entre otras cosas, de su adhesión a este Acuerdo y a los Términos y condiciones del plan de protección de primer nivel de DIRECTV. Es posible que no tenga derecho a recibir todos los Servicios.

- 19. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES.** Cuando solicita los Servicios, Usted Nos manifiesta que es el propietario y/o el usuario autorizado del Dispositivo en cuestión, así como de cualquier software en el Dispositivo y cualquier dispositivo conectado al Dispositivo. Nos reservamos el derecho a negarnos a proveerle los Servicios si Nosotros determinamos que Usted no es el propietario o el usuario autorizado del Dispositivo o software. Al solicitar los Servicios, usted nos declara que cualquier información o dato revelado a Asurion no será confidencial ni propiedad suya ni de terceros. Cuando solicita los Servicios, usted (a) autoriza expresamente al personal de soporte técnico para acceder a distancia a su Dispositivo y a los datos allí contenidos mediante el uso de software u otros medios, y (b) Nos autoriza a efectuar cambios en su Dispositivo, software o dispositivo, en la medida en que fuese necesario para prestarle los Servicios y reconoce y acepta que tales cambios pueden ser permanentes e irreversibles.
- 20. USO INDEBIDO.** Usted no hará un uso indebido de los Servicios, incluyendo, entre otros, el uso de los Servicios de alguna manera que: (a) interfiera o interrumpa los Servicios o cualquier hardware, software, sistema o red conectada con los Servicios; (b) acose, intimide, amenace o dañe a cualquier persona o invada de cualquier otro modo los derechos de privacidad de otra persona; (c) utilice los Servicios de Asurion en un dispositivo sin permiso; (d) manipule o realice una conexión no autorizada a cualquier red, incluyendo, sin limitación, la red de cualquier operador inalámbrico; (e) difunda virus u otros códigos informáticos, archivos o programas que interrumpan, destruyan o limiten la funcionalidad de los Servicios o de cualquier otro software o hardware informático; (f) elimine, desactive, eluda o, de cualquier otro modo, cree o implemente cualquier solución alternativa a cualquier protección contra copia, gestión de derechos o funciones de seguridad en los Servicios o que la protejan; o (g) utilice cualquier robot, araña u otro dispositivo, proceso o medio automático para utilizar los Servicios.
- 21. EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE SOPORTE.** Los Servicios no incluyen, por ejemplo, (a) asistencia respecto de software o servicios de terceros que no estén relacionados con Su Dispositivo; (b) instalación de software de terceros o controladores del fabricante de equipo original (Original Equipment Manufacturer, "OEM") no compatibles con Su Dispositivo; (c) asistencia por problemas de cobertura de red, tales como interrupción de llamadas/datos; (d) actualizaciones por aire de sistemas operativos, firmware o cierto software; (e) soporte diagnóstico no relacionado con Su Dispositivo; (f) modificación de software del OEM; (g) configuración y reparación de hardware y equipos; (h) instalación de aplicaciones no aprobadas; o (i) asistencia con equipos o hardware específicos de la industria de software para empresas.
- 22. COMUNICACIONES.** Usted acepta recibir nuestras comunicaciones electrónicas relacionadas con el uso que haga de los Servicios (las "Comunicaciones Básicas"), y no podrá optar por no recibirlas. También acepta recibir comunicaciones electrónicas de Nosotros en relación con Su Dispositivo y las funciones disponibles en él, así como Su uso de ese dispositivo (las "Comunicaciones no básicas"), y puede optar por no recibirlas siguiendo las instrucciones para "cancelar la suscripción" incluidas en ellas. Usted acepta que será el único responsable de cualquier cargo o tarifa asociado con las Comunicaciones Básicas y No Básicas.
- 23. ESFUERZOS COMERCIALMENTE RAZONABLES Y PROBLEMAS TÉCNICOS.** Haremos todo lo comercialmente razonable para prestarle los Servicios. Esto significa que, si Nosotros no podemos resolver el problema relacionado con Su Dispositivo después de tales esfuerzos comercialmente razonables, tendremos el derecho y la absoluta discreción de negarnos a tomar otras medidas para resolver la cuestión relacionada con Su Dispositivo. Además, en algunas circunstancias, Nosotros podemos tener información limitada de los proveedores, fabricantes y desarrolladores, y quizás no tengamos la capacidad de obtener información de propiedad exclusiva u otra información que se requiere para resolver la cuestión relacionada con Su Dispositivo. Algunos problemas técnicos que encuentre cuando usa su Dispositivo podrán ser el resultado de errores de software o hardware, que todavía no fueron resueltos por los proveedores, fabricantes o desarrolladores del hardware o software, en cuyo caso podremos no resolver su problema específico. En estas circunstancias, usted igualmente será responsable frente a nosotros por las tarifas o cargos asociados con los Servicios.
- 24. ACCESO A DISTANCIA.** Para recibir los Servicios, quizás se le exija descargar y/o ejecutar ciertas aplicaciones de software ("Software") en Su Dispositivo y/o en cualquier dispositivo conectado o utilizado en relación con Su Dispositivo. El Software puede incluir herramientas de acceso a distancia que Nos permitan acceder a distancia a su Dispositivo a través de Nuestras plataformas o las plataformas de nuestros proveedores externos, y Nosotros podremos acceder a cualquier dispositivo conectado a su Dispositivo, así como a los contenidos en él. Es posible que deba cerrar u "ocultar" cierto contenido antes de permitirnos el acceso a distancia. Usted acepta cumplir con los términos y condiciones aplicables al Software y, en caso de un conflicto entre esos términos y condiciones y este Acuerdo, los términos específicos del Software prevalecerán, pero solo con respecto al Software. Se le prohíbe alterar o copiar el Software u otros materiales que se le provean como resultado de Su uso de los Servicios, y Usted acepta tal prohibición.
- 25. COPIA DE SEGURIDAD.** Será su responsabilidad hacer una copia de resguardo del software y los datos que estén guardados en su Dispositivo u otros dispositivos fabricados para que sean compatibles con su Dispositivo o estén destinados a conectarse con él, y nosotros no seremos responsables en ningún momento por las pérdidas, alteraciones o corrupciones de cualquier software, dato o archivo. Podremos negarnos a prestarle los Servicios si determinamos que no ha tomado las medidas adecuadas de back-up, independientemente de la causa de dicha pérdida o daño. Usted será responsable de cualquier restauración y reconstrucción de archivos, datos o programas perdidos o alterados.

***Asurion® y sus logotipos son marcas comerciales de Asurion, LLC. Todos los derechos reservados. Todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio y marcas de productos que aparecen en la aplicación no son de propiedad de Asurion y son propiedad de sus respectivos propietarios. Asurion no está afiliada, patrocinada ni avalada por los respectivos propietarios de las otras marcas comerciales, marcas de servicio o marcas de productos.***