

Cobertura de servicio

Comprador:		Número de plan:	
Para obtener asistencia, comuníquese con: P.O. Box 139004 Dallas, TX 75313 directv.com 800-531-5000	Fecha de compra del plan:	Fecha de entrada en vigencia del plan:	Precio de compra del plan:

La versión en español de los términos y condiciones se provee como cortesía. La versión en inglés de los términos y condiciones es la que controla.

Términos y condiciones

EL PLAN DE PROTECCIÓN PREMIER DE DIRECTV (EN LO SUCESIVO DENOMINADO EL “PLAN”) ES UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED, NOSOTROS Y ASURION (SEGÚN SE DEFINE EN LO SUCESIVO). CONFORME A ESTE DOCUMENTO, USTED DEBERÁ RESOLVER CUALQUIER CONTROVERSIA CON NOSOTROS MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE E INDIVIDUAL O BIEN A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA Y LIMITA NUESTRA RESPONSABILIDAD HACIA USTED. LEA ESTE PLAN DETENIDAMENTE Y EN SU TOTALIDAD. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON CUALQUIERA DE LAS DISPOSICIONES, PUEDE CANCELARLO CONFORME A LO DISPUESTO EN EL CONTRATO. Las disputas entre usted y DIRECTV se rigen por la cláusula de arbitraje de su Acuerdo con el cliente de DIRECTV.

Definiciones: A lo largo de este Plan, los términos (1) “deudor”, “nosotros” (y las inflexiones de primera persona del plural que correspondan) se refieren a **Asurion Service Plans, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 805227, Chicago, IL 60680, teléfono 866-856-3882, que es la compañía obligada en virtud de este Plan en el Distrito de Columbia y en todos los estados excepto Florida. En la Florida, la compañía obligada en virtud del Plan es **Asurion Service Plans of Florida, Inc.**, cuya dirección es P.O. Box 805227, Chicago, IL 60680, teléfono 866-856-3882; (2) “administrador”: se refiere a (a) Asurion Services, LLC en el Distrito de Columbia y todos los estados excepto en Florida; y (b) Asurion Service Plans of Florida, Inc. en Florida (“Asurion” se refiere colectivamente a Asurion Services, LLC y Asurion Service Plans of Florida, Inc.). Puede contactarse con el administrador en los siguientes medios: P.O. Box 1340 Sterling, VA 20167; (3) “minorista” y “DIRECTV”: se refieren a la entidad a la que compró este Plan; (4) “usted” y “su”: se refieren a la persona que tiene un Acuerdo con el cliente activo de DIRECTV y compró este Plan; (5) “Sistema DIRECTV”: se refiere a su antena de DIRECTV y al cableado asociado, interruptores y control remoto original ubicados en su dirección de servicio de DIRECTV (el sistema DIRECTV no incluye el receptor de DIRECTV); (6) “avería” se refiere a: (a) la falla mecánica o eléctrica causada por defectos en los materiales o la mano de obra, desgaste normal, polvo, calor o humedad y sobrecargas de energía, (b) solo para el sistema DIRECTV: daños accidentales e involuntarios por manipulación (ADH) como resultado del uso normal; (7) “Producto(s) Premier”: consulte los artículos elegibles según se establece en la sección Productos Premier autorizados de este Plan ubicada en su dirección de servicio de DIRECTV; (8) “falla operativa”: se refiere a la falla mecánica o eléctrica causada por defectos en las piezas o la mano de obra, desgaste normal, o sobrecarga de energía; (9) “deducible”: se refiere al monto que debe pagar antes de que programemos el servicio en el hogar, organizar el envío o el servicio de equipaje de mano, según se establece en la sección Deducible de este Plan; (10) “límite por reclamación”: se refiere al monto máximo de cobertura que proporcionaremos para una sola reclamación según se establece en la sección Límites de responsabilidad de este Plan; y (11) “límite total”: se refiere al monto máximo de cobertura que proporcionaremos de forma acumulada para todas las reclamaciones realizadas por usted anualmente, según se establece en la sección Límites de responsabilidad de este Plan.

Instrucciones: Conserve este Plan. Su estado de cuenta de facturación y este Plan, incluidos los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones, constituyen el acuerdo completo entre usted y nosotros.

Productos Premier autorizados: Sujeto a cualquier exclusión establecida en este Plan, este Plan cubre:

- Sistemas de home theater.
- Televisores de pantalla plana.
 - Los televisores autorizados cubiertos son LCD, plasmas y LED, de cualquier marca, antigüedad y tamaño.
 - Los televisores autorizados incluyen la cobertura para el control remoto original y anteojos 3D.
- Enrutadores y módems de su propiedad.
- Sistemas de computadoras de escritorio, computadoras portátiles y tabletas.
 - Computadoras y portátiles que estén equipadas con una versión del sistema operativo de Windows que sea Windows XP o una más reciente, o Android versión 1.6 o una más reciente y computadoras Apple que estén equipadas con una versión del sistema operativo de Apple OS X o una más reciente, o Linux OS con fecha de publicación de 2009 o más reciente.

Podemos actualizar esta lista en cualquier momento.

Registro: Para acelerar su servicio, le sugerimos que registre sus Productos Premier durante los primeros treinta (30) días después de su inscripción en el Plan. Para registrar sus Productos Premier, le solicitamos que visite www.directv.com/protection. Los cambios o actualizaciones en su lista de Productos Premier registrados pueden realizarse actualizando su cuenta en línea en esta dirección web.

Qué está cubierto: Durante el periodo de vigencia de este Plan, proporcionaremos la reparación o el reemplazo de su Sistema DIRECTV, y Productos Premier autorizados registrados, que surja como consecuencia de una avería y que no exceda nuestro límite de responsabilidad. Las piezas no

originales pueden utilizarse para la reparación del Producto Premier si no hay piezas originales disponibles o son más costosas. A nuestro exclusivo criterio, si determinamos que no podemos prestar un servicio económico a su Producto Premier según se especifica en este Plan, podremos reemplazar su Producto Premier por un producto de reemplazo de tipo y calidad similares, que se desempeñe conforme a las especificaciones de fábrica del producto Premier original, o podremos emitirle un cheque por el valor justo de mercado de su Producto Premier, que no exceda el límite de responsabilidad según se establece en la sección Límites de responsabilidad de este Plan. Si le proporcionamos un producto de reemplazo en virtud de este Plan, nos reservamos el derecho de conservar la propiedad de su producto defectuoso. Este Plan no reemplaza ninguna garantía de servicio de DIRECTV, pero proporciona ciertos beneficios adicionales durante y después del plazo de esa garantía. El reemplazo de su receptor de DIRECTV arrendado por defectos de materiales o mano de obra y desgaste normal por el uso es responsabilidad de DIRECTV, y este Plan no reemplaza la obligación de DIRECTV, sino que proporciona determinados beneficios adicionales. A exclusivo criterio de DIRECTV, podemos exigirle que devuelva el receptor como condición para recibir un reemplazo. En caso de que no devuelva el receptor defectuoso de DIRECTV, se aplicarán los cargos por la unidad no devuelta que se describen en su Contrato de arrendamiento de DIRECTV.

Este Plan cubre:

- Costos de piezas y mano de obra que resulten de una avería de su sistema DIRECTV.
- Costos asociados con el despacho de un técnico para la avería de su sistema DIRECTV.
- Envío, manipulación y costos asociados con el envío de un técnico en relación con una avería de su receptor DIRECTV en cualquier momento después de noventa (90) días desde la instalación inicial.
- Realineación de la antena de DIRECTV después de una instalación exitosa.
- Profesionales técnicos para solución de problemas disponibles entre las 5:00 a. m. y las 2:00 a. m., hora del centro, todos los días para los equipos DTV, y entre las 7:00 a. m. y las 11:00 p. m., hora del centro, los días de semana, de 9:00 a. m. a 9:00 p. m., hora del centro, los fines de semana para todos los demás productos al 800-531-5000.
- Solución de problemas para teléfonos inteligentes.
- Estar inscrito en el Plan durante más de doce (12) meses consecutivos también le permite actualizar su receptor DIRECTV cada dos (2) años a partir de la fecha inicial de instalación de su Sistema DIRECTV o a partir de la fecha de cualquier actualización previa recibida.
 - Su actualización puede variar desde un solo receptor hasta un Whole Home HD DVR que puede incluir hasta tres (3) receptores DIRECTV adicionales.
 - Si actualiza su equipo de DIRECTV en virtud del Plan, estará sujeto a los términos del Acuerdo con el cliente de DIRECTV y se le pedirá que firme un nuevo Contrato de arrendamiento de equipos de veinticuatro (24) meses que puede incluir cargos mensuales adicionales por equipo.
- El reemplazo de la batería de cualquier computadora portátil cubierta se limita a una vez cada doce (12) meses.
- Reparación o reemplazo de los controles remotos originales del televisor y anteojos 3D.
- Para el Plan de Protección Premier de DIRECTV con clientes de ADH únicamente: daños accidentales o no intencionales debido a la manipulación (accidental damage from handling, ADH) como consecuencia del uso normal solo para computadoras portátiles y tabletas.

Servicios adicionales: Nosotros, Asurion o el minorista a quien compró este Plan podemos ofrecer productos y servicios adicionales con un descuento cuando lo consideremos oportuno, para su consideración.

Plazo de cobertura y cancelación: LA COBERTURA DEL PLAN COMIENZA UN (1) MES CALENDARIO A PARTIR DE LA FECHA DE COMPRA DEL PLAN Y SERÁ VÁLIDA DURANTE UN PERÍODO DE SEIS (6) MESES FACTURADA MENSUALMENTE, A MENOS QUE SE CANCELE. DESPUÉS DE SEIS (6) MESES, EL PLAN SE RENOVARÁ AUTOMÁTICAMENTE DE FORMA MENSUAL, A MENOS QUE EL PLAN SE CANCELE O SE RESCINDA SEGÚN SE ESTABLECE EN LA SECCIÓN LÍMITES DE RESPONSABILIDAD DE ESTE PLAN. Para los clientes que se actualicen al Plan Premier de DIRECTV con ADH, la cobertura para la cobertura adicional de ADH comenzará un (1) mes calendario a partir de la fecha de compra del Plan. En el caso de que su producto estuviese siendo reparado por un centro de servicio autorizado cuando su cobertura en virtud de este Plan venciera, la cobertura en virtud de este Plan se prorrogará hasta que se hubiera completado la reparación cubierta. Usted puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo al suministrar o entregar una notificación por escrito a Asurion en DIRECTV, Inc. P.O. Box 139004, Dallas, TX 75313 Attn: Customer Service. Este Plan puede ser cancelado por nosotros o el administrador por cualquier motivo al notificarle por escrito por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación. Dicha notificación indicará la fecha de vigencia y el motivo de la cancelación. Si el Plan es cancelado: (a) por usted en un plazo de treinta (30) días posteriores a la recepción de este Plan, recibirá un reembolso completo del precio pagado por el Plan, menos el costo de cualquier reclamación pagada o de las reparaciones que se hayan realizado; o (b) por usted después de treinta (30) días de la recepción de este Plan, o cancelado por nosotros o el administrador en cualquier momento, recibirá un reembolso equivalente al 100 % del monto prorrateado de la porción no devengada del precio del Plan pagado, menos el costo de cualquier reclamación que haya sido pagada o de las reparaciones que se hayan realizado. Para los residentes de AL, AR, CA, CO, DC, HI, MA, MD, ME, MN, MO, NJ, NM, NV, NY, SC, TX, WA, WI y WY, cualquier reembolso adeudado y no pagado o acreditado en un plazo de treinta (30) días posteriores a la cancelación incluirá una penalización del 10 % por mes.

Términos de pago del plan: Se le facturará el precio de compra del Plan en cuotas mensuales iguales.

Para obtener el servicio:

Para el Sistema DIRECTV o el receptor DIRECTV: Llame al 800-531-5000 de 5:00 a. m. a 2:00 a. m. hora del centro, los siete (7) días de la semana o visite la dirección www.directv.com/protection las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana para procesar su reclamación.

Todos los servicios: Debe llamar a Asurion antes de recibir un servicio; todas las reparaciones deben autorizarse con anticipación. **Las reparaciones no autorizadas pueden anular este Plan.** Todos los reclamos deben informarse en el plazo de los treinta (30) días posteriores al vencimiento del

plazo de este Plan. Para su comodidad, nuestra asistencia está disponible en idiomas extranjeros; llame al 800-531-5000. **Su cuenta de DIRECTV debe estar activa para poder solicitar el servicio. Debe estar presente alguien de dieciocho (18) años o más para una cita de reparación.** Es posible que le solicitemos que rellene un formulario de facilitación de reclamación antes de recibir el servicio de su producto.

Deducible: En caso de que experimente una avería que requiera servicio en uno de los siguientes Productos Premier, se le pedirá que pague un deducible de cincuenta dólares (\$50): televisores, computadoras, sistemas de home theater, tabletas y computadoras portátiles. El deducible debe ser pagado y recibido antes de que se proporcione el servicio y se puede pagar a través de una tarjeta de crédito válida.

Garantía: Todas las reparaciones de los Productos Premier vienen con una garantía de treinta (30) días.

Política de garantía contra defectos de fábrica: Durante el periodo de vigencia de este Plan, después de que se hayan completado tres (3) reparaciones de servicio en un Producto Premier individual por el mismo defecto, y que el Producto Premier requiera una cuarta reparación, según lo determinemos nosotros, lo reemplazaremos por un producto con características comparables. (**NOTA:** la Política de garantía contra defectos de fábrica no se aplica a las averías causadas por daños accidentales e involuntarios por manipulación o averías en su receptor de DIRECTV y en el Sistema DIRECTV).

Productos de reemplazo: Podemos reemplazar su Producto Premier por un **PRODUCTO NUEVO, VUELTO A FABRICAR O UN PRODUCTO DE TIPO Y CALIDAD SIMILARES QUE CUMPLA CON LAS ESPECIFICACIONES DE FÁBRICA DEL PRODUCTO ORIGINAL.**

Qué no está cubierto: (1) DAÑOS Y PERJUICIOS ACCESORIOS O EMERGENTES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, PÉRDIDA DE USO, PÉRDIDA DE NEGOCIOS, LUCRO CESANTE, PÉRDIDA DE DATOS, TIEMPO DE INACTIVIDAD Y CARGOS POR TIEMPO Y ESFUERZO; (2) ACTOS INTENCIONALES O DELICTIVOS DE SU PARTE; (3) DAÑOS CAUSADOS POR LESIONES FÍSICAS ACCIDENTALES, LÍQUIDOS DERRAMADOS, A MENOS QUE ESTÉN CUBIERTOS ESPECÍFICAMENTE POR ESTE PLAN O (A MENOS QUE USTED HAYA COMPRADO EL PLAN DE PROTECCIÓN PREMIER CON DAÑOS ACCIDENTALES POR MANIPULACIÓN); (4) INFESTACIÓN POR INSECTOS, USO INDEBIDO, ABUSO O PRODUCTOS CON NÚMEROS DE SERIE ALTERADOS O FALTANTES; (5) INTRODUCCIÓN DE OBJETOS EXTRAÑOS EN EL PRODUCTO; (6) MODIFICACIONES O ALTERACIONES NO AUTORIZADAS EN EL PRODUCTO, DIAGNÓSTICO DE “NO SE ENCONTRÓ NINGÚN PROBLEMA”, INCUMPLIMIENTO EN SEGUIR LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE; (7) ACCIONES DE TERCEROS (INCENDIO, CHOQUE, VANDALISMO, PÉRDIDA, ROBO, ETC.); (8) ACCESORIOS, INCLUYENDO ANTENAS, BOMBILLAS O LÁMPARAS, BATERÍAS (EXCEPTO PARA UN REEMPLAZO POR ÚNICA VEZ DE LA BATERÍA DE UNA COMPUTADORA PORTÁTIL); (9) MANTENIMIENTO PREVENTIVO; (10) DAÑOS QUE NO SE INFORMEN DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS POSTERIORES AL VENCIMIENTO DE ESTE PLAN; (11) DAÑOS A PRODUCTOS DE USO COMERCIAL (A MENOS QUE ESTÉN ESPECÍFICAMENTE CUBIERTOS POR ESTE PLAN); (12) INTERFERENCIA DE SEÑAL EXTERNA; (13) CONDICIONES O PROBLEMAS PREEXISTENTES; (14) REPARACIONES ASOCIADAS CON UNA INSTALACIÓN INCOMPLETA O NO SATISFACTORIA; (15) LAS ANTENAS PARABÓLICAS U OTROS EQUIPOS MONTADOS EN ESTRUCTURAS U OBJETOS QUE NO ESTÉN HECHOS A MANO Y SEAN ESTACIONARIOS O HECHOS ESPECÍFICAMENTE PARA AUTOMÓVILES, VEHÍCULOS RECREATIVOS, O QUE NO ESTÉN PERMANENTEMENTE CONECTADOS A ESTOS, INCLUYENDO, ENTRE OTROS, EMBARCACIONES, AERONAVES O CASAS RODANTES; (16) COMPONENTES Y CABLEADO RELACIONADOS CON EL SERVICIO INFORMÁTICO PARA PRODUCTOS DE BANDA ANCHA INTEGRADOS, COMO DIRECWAY, DIRECPC, EXEDE Y HUGHESNET; (17) DISPOSITIVOS PORTÁTILES DE DIRECTV; (18) FALLAS O COSTOS DE PIEZAS O MANO DE OBRA CONTRAÍDOS COMO RESULTADO DEL RETIRO DEL MERCADO POR PARTE DEL FABRICANTE; (19) “CASOS FORTUITOS”; (20) PÉRDIDA O DAÑO EN DATOS ALMACENADOS, REPARACIONES RELACIONADAS CON EL SOFTWARE INSTALADO, VIRUS, INFORMÁTICOS O HARDWARE INFORMÁTICO QUE SE AGREGUE DESPUÉS DE LA COMPRA ORIGINAL; (21) PANTALLAS ROTAS O FÍSICAMENTE DAÑADAS (A MENOS QUE HAYA COMPRADO EL PLAN DE PROTECCIÓN PREMIER DE DIRECTV CON ADH); (22) CUALQUIER DAÑO O PÉRDIDA DE MEDIOS DE GRABACIÓN, INCLUIDO CUALQUIER PROGRAMA DE SOFTWARE, DATOS O CONFIGURACIÓN/INSTALACIÓN, INFORMACIÓN RESIDENTE EN UN DISPOSITIVO DE ALMACENAMIENTO MASIVO, COMO DISCOS DUROS, UNIDADES DE CD ROM, UNIDADES DVD, DISQUETES FLEXIBLES, UNIDADES DE CINTA O SISTEMAS DE COPIA DE SEGURIDAD DE CINTA O TARJETAS DE MEMORIA, COMO RESULTADO DEL FUNCIONAMIENTO DEFECTUOSO O DAÑO DE UNA PIEZA OPERATIVA O NO OPERATIVA, O COMO RESULTADO DE UNA REPARACIÓN O REEMPLAZO EN VIRTUD DE ESTE PLAN; (23) IMÁGENES QUEMADAS; (24) GUERRA, INVASIÓN O ACTO DE ENEMIGO EXTRANJERO, HOSTILIDADES, GUERRA CIVIL, REBELIÓN, DISTURBIO, HUELGA, ALTERACIÓN LABORAL, CIERRE PATRONAL O CONMOCIÓN CIVIL; (25) ROBO; (26) ENRUTADORES Y MÓDEMS DE PROPIEDAD DE TERCEROS O ALQUILADOS A TERCEROS; (27) PROYECTORES DE HOME THEATER, TELEVISORES DE PROYECCIÓN, TELEVISORES DIP, TELEVISORES DE RAYOS CATÓDICOS REPRODUCTORES DE BLU RAY Y REPRODUCTORES DE DVD; (28) UNIDADES DE VIVIENDAS PARA MÚLTIPLES INQUILINOS Y LOCALIDADES DE SERVICIOS PARA INQUILINOS COMPARTIDO; (29) CONDUCTOS, CORTES Y PARCHES DE MUROS, PISOS O TECHOS TERMINADOS, O MODIFICACIONES DE LA ESTRUCTURA; (30) REPARACIÓN Y CABLEADO INTERNO COMPLEJO ASOCIADO CON MÚLTIPLES LÍNEAS QUE UTILIZAN EQUIPOS COMUNES. ESTO INCLUYE CABLEADO INTERNO ASOCIADO CON ESTACIONES TELEFÓNICAS QUE FORMAN PARTE DE UNA LLAVE O SISTEMA TELEFÓNICO PBX, REPARACIÓN DE CABLEADO INTERNO CON CENTREX, DIMENSION, CENTRALINK 2100, CENTRALINK 3100, SERVICIO DE TIPO CENTRALINK DCOSS, Y LÍNEAS CONECTADAS A TELÉFONOS CON MONEDAS; (31) INSTALACIÓN (EN OPOSICIÓN A REEMPLAZO) DE CABLEADO, ENCHUFES, TOMACORRIENTES DE CABLE O COMPONENTES ADICIONALES, INCLUIDA LA CONEXIÓN DEL CABLE EN EL NID/ONT O ENCHUFES/TOMACORRIENTES DE CABLE; (32) SOLICITUDES PARA VERIFICAR SI HAY CONECTORES DE CABLES (WIRE TAPS); (33) CABLE DE EXTENSIÓN DE LÍNEA PRINCIPAL A ESTRUCTURAS NO CONECTADAS (COMO UN GARAJE O GRANERO SEPARADO); (34) ENCHUFES UBICADOS AL AIRE LIBRE, CON EXCEPCIÓN DE LOS ENCHUFES IMPERMEABLES UBICADOS EN EL EXTERIOR DE SUS INSTALACIONES; (35) CONVERSIÓN DE TELÉFONOS CABLEADOS U OTROS EQUIPOS DEL CLIENTE A ENCHUFES/SALIDAS MODULARES; (36) REEMPLAZO DE CABLE DE EXTREMO A EXTREMO (POR EJEMPLO, DESDE NID/ONT A UNO O MÁS ENCHUFES/TOMACORRIENTES DE CABLE), A MENOS QUE DETERMINEMOS A NUESTRO EXCLUSIVO CRITERIO QUE EL REEMPLAZO ES NECESARIO; (37) MOVER/REORGANIZAR EL CABLEADO INTERNO EN EL NID/ONT; (38) ENCHUFES/TOMACORRIENTES DE CABLE SIN CABLEADO (NO MODULAR) O CONVERSIÓN DE ENCHUFES/TOMACORRIENTES DE CABLE NO MODULARES A MODULARES; (39) RECABLEADO, REUBICACIÓN O REORDENAMIENTO DE ENCHUFES/TOMACORRIENTES DE CABLE DESDE UNA LÍNEA DE TRABAJO A OTRA; y (40) HOT SPOTS Y MI-FIS.

Cambios al Plan: PODEMOS CAMBIAR EL CARGO MENSUAL PARA EL PLAN, O PODEMOS CAMBIAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CUANDO LO CONSIDEREMOS OPORTUNO MEDIANTE UN AVISO POR ESCRITO CON TREINTA (30) DÍAS DE ANTELACIÓN A USTED. DICHO AVISO PUEDE PROPORCIONARSE EN UN MENSAJE IMPRESO EN SU EXTRACTO DE FACTURACIÓN, EN UN CORREO POSTAL SEPARADO O POR CORREO ELECTRÓNICO O POR CUALQUIER OTRO MÉTODO RAZONABLE. SI NO ESTUVIESE DE ACUERDO CON LOS CARGOS O TÉRMINOS MODIFICADOS DEL PLAN, PUEDE CANCELAR EL PLAN EN CUALQUIER MOMENTO DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. SI PAGASE LOS CARGOS APLICABLES O SOLICITASE LOS SERVICIOS EN VIRTUD DEL PLAN DESPUÉS DE RECIBIR EL AVISO DE UN CAMBIO EN LOS CARGOS O LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES DEL PLAN, SE CONSIDERARÁ QUE ACEPTA LOS CAMBIOS NOTIFICADOS EN LOS CARGOS, LOS TÉRMINOS O LAS CONDICIONES.

Límites de responsabilidad: En virtud del Plan, las reclamaciones no pueden exceder el Límite por reclamación, que es el valor justo de mercado del Producto Premier, que no excederá los dos mil dólares (\$2,000.00). Además, el total acumulado de reclamaciones para todos los productos cubiertos realizados no excederá el límite total de este Plan de seis mil dólares (\$6,000.00) durante doce (12) meses consecutivos inscritos en este Plan. Nos haremos responsables de informarle, en el momento de la reclamación, si ha alcanzado el límite agregado de seis mil (\$6,000.00) dólares. En el caso de que alcance el límite anual agregado de seis mil (\$6,000.00) dólares para reclamaciones dentro de los doce (12) meses consecutivos y el producto requiera reparaciones adicionales, le proporcionaremos información sobre cómo reparar el producto. Sin embargo, no nos haremos responsables de los costos relacionados con estas reparaciones.

Posibilidad de cesión: Este Plan no será transferible.

Seguro que cubre este Plan: Este Plan no es una póliza de seguro, pero nuestras obligaciones en virtud de este Plan están aseguradas por una póliza de seguro emitida por Continental Casualty Company, 151 N. Franklin St., Chicago, IL 60606. Si no actuamos en relación con su reclamación dentro de sesenta (60) días, usted podrá comunicarse con Continental Casualty Company directamente al 1-800-831-4262 para informar de su reclamación.

Fuerza mayor: No seremos responsables de ninguna demora o incapacidad de desempeño de cualquier parte de este Plan en la medida en que dicha demora o incapacidad sea causada por un incendio, inundación, explosión, guerra, huelga, embargo, requerimiento gubernamental, requerimiento de un organismo regulador, autoridad civil o militar, hechos motivados por la fuerza de la naturaleza (casos fortuitos) u otras causas similares ajenas a nuestro control.

ACUERDO DE ARBITRAJE O TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA: lea esta sección detenidamente. Afecta sus derechos. A los efectos de este Acuerdo de arbitraje o tribunal para casos de menor cuantía (denominado en lo sucesivo el "A.A."), las referencias a "nosotros" y "nuestro" también incluyen a (1) las empresas matrices, subsidiarias, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios respectivos del Deudor y el administrador de este Plan (conforme se ha definido anteriormente); y (2) el minorista (conforme se ha definido anteriormente) y sus subsidiarias de propiedad absoluta, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. La mayoría de sus inquietudes sobre este Plan se pueden abordar simplemente al comunicarse con nosotros al 1-866-856-3882. En el caso de que no podamos resolver alguna controversia con usted, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER ESAS CONTROVERSIAS MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL PARA CASOS DE MENOR CUANTÍA EN LUGAR DE HACERLO ANTE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS CONVENIMOS RENUNCIAR AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y RENUNCIAR AL DERECHO A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS U OTROS PROCESOS REPRESENTATIVOS.**

1. ESTE ACUERDO DE ARBITRAJE.:

- a. Seguirá vigente tras la rescisión de este Plan;
- b. Está regido por la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act);
- c. Cubre cualquier controversia que tuviese con nosotros con respecto a este Plan o relacionada con este, ya sea directa o indirectamente;
- d. No le impide iniciar una acción individual contra nosotros ante un tribunal para casos de menor cuantía en lugar de iniciar un arbitraje;
- e. No le impide informar su disputa a una agencia gubernamental. Es posible que pudiesen solicitar ayuda en su nombre.

2. PROCESO DE ARBITRAJE:

- a. Cómo iniciar el arbitraje.
 - Envíe un Aviso de reclamo por escrito, por correo certificado, a Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656.
 - Describa la controversia y la reparación solicitada en el Aviso.
 - Si no se resolviese la disputa dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la Notificación, puede iniciar un arbitraje ante la American Arbitration Association ("AAA"). Puede comunicarse con la AAA y obtener una copia gratuita de sus normas y formularios en www.adr.org o llamando al 1-800-778-7879.
- b. El arbitraje será realizado por la AAA siguiendo las Normas de Arbitraje del Consumidor (las "Normas"). Un tribunal podrá decidir la aplicabilidad de este A. A. El árbitro decidirá todos los demás asuntos. El árbitro está obligado a acatar este Acuerdo de arbitraje.
- c. Cualquier audiencia se llevará a cabo en el condado o en la parroquia de su dirección postal, a menos que usted y nosotros conviniéramos un lugar diferente.

3. CARGOS:

- a. En la mayoría de los casos, pagaremos todos los cargos de presentación, administración y honorarios de árbitro. Si el árbitro determinase que su controversia se presentó con el fin de acosar o es frívola, el Reglamento rige el pago de los honorarios.
- b. Le reembolsaremos el cargo de registro pagado a la AAA. Si no pudiese pagar un cargo de registro, nosotros lo pagaremos si nos enviase una solicitud por escrito.

4. DECISIÓN DE ARBITRAJE:

- a. Usted y nosotros convenimos no divulgar ninguna oferta de conciliación al árbitro antes de que el árbitro emitiera una decisión;
- b. Si el árbitro se pronunciara a su favor, y la compensación por daños y perjuicios otorgada fuese superior a la última conciliación que hubiésemos ofrecido, haremos lo siguiente:
 - Le pagaremos el monto que fuese mayor entre la compensación por daños y perjuicios o USD 7,500;
 - También pagaremos los honorarios razonables de sus abogados y las costas de arbitraje. No podrá obtener compensaciones duplicadas por honorarios y gastos;
- c. Renunciamos a cualquier derecho que pudiéramos tener de recuperar los honorarios y gastos de abogados en caso de ganar el arbitraje;
- d. Si solicitase una medida de reparación declaratoria o cautelar, esta solo se podrá otorgar según fuese necesario para proporcionarle una reparación.

USTED Y NOSOTROS CONVENIMOS QUE CADA UNA DE LAS PARTES PODRÁ ENTABLAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA SOLO A TÍTULO INDIVIDUAL Y NO EN UNA PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO O PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO. A menos que usted y nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no puede consolidar su controversia con la controversia de cualquier otra persona y no puede presidir ningún tipo de proceso representativo. Si se considerase que esta disposición específica es inaplicable, entonces la totalidad de este A. A. será nulo y sin efecto.

Variaciones según el estado:

Prevalecerán las variaciones siguientes según el estado si hubiese alguna contradicción con otros términos y condiciones:

Residentes de Arizona: Si su notificación de cancelación por escrito se recibiese antes del vencimiento del plazo, no deduciremos el costo de los servicios recibidos de su reembolso. La exclusión de condición preexistente no se aplica a las condiciones que ocurren antes de la venta del producto de consumo por parte del deudor, sus cesionarios, subcontratistas o representantes, ni a ninguna condición que el Deudor o el minorista sabía o debió haber sabido de forma razonable. El Acuerdo de arbitraje de este Plan no le impide comunicarse con el Departamento de Seguros e Instituciones Financieras de Arizona. Se elimina el punto (6) de la sección **“Qué no está cubierto”** y se reemplaza por lo siguiente: **“(6) MODIFICACIONES O ALTERACIONES NO AUTORIZADAS DEL PRODUCTO, DIAGNÓSTICO DE “NO SE ENCONTRÓ NINGÚN PROBLEMA”, INCUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES DEL FABRICANTE MIENTRAS USTED SEA PROPIETARIO”**. Se elimina el punto (29) de la sección **“Qué no está cubierto”** y se reemplaza por lo siguiente: **(29) CUALQUIER CONDUCTO, CORTE Y PARCHEO DE MUROS, PISOS O TECHOS TERMINADOS; O MODIFICACIONES DE LA ESTRUCTURA MIENTRAS SEAN DE SU PROPIEDAD.**

Residentes de California: Para todos los productos que no fuesen electrodomésticos y productos electrónicos para el hogar, la cláusula de Cancelación se modifica de la manera siguiente: Si usted cancelase el Plan: (a) en un plazo de sesenta (60) días posteriores a la recepción de este Plan, recibirá un reembolso completo del precio pagado por el Plan, incluido el impuesto a las ventas, menos el costo de cualquier reclamación pagada o cualquier reparación que se hubiese realizado o (b) después de sesenta (60) días, recibirá un reembolso prorrateado, menos el costo de cualquier reclamación pagada o cualquier reparación que se hubiese realizado. Solo podemos cancelar este Plan antes del final del plazo del Plan por no pago del cargo del Plan, fraude o incumplimiento sustancial de Su parte o la Nuestra, o que el Plan sea suspendido por Nosotros o DIRECTV.

La cobertura del Plan comienza un (1) mes calendario a partir de la fecha de compra y entra en vigencia por un período de seis (6) meses. Después de seis (6) meses, el Plan se renovará automáticamente mes a mes, a menos que se cancele. Puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo comunicándose con Nosotros al correo departmentc@asurion.com o al número 800-531-5000, visitando directv.com/protectionplan o escribiendo al administrador a: P.O. Box 1340 Sterling, VA 20167. Este Plan se renueva mes a mes, DIRECTV puede ofrecer otros programas y beneficios de contrato de servicios que pueden proporcionarse de parte de DIRECTV. Obtuvimos su consentimiento afirmativo al plazo mensual continuo de este Plan cuando se inscribió en el Plan.

En California, el número de formulario para utilizar en este Plan es el siguiente:

594 (04/22)

v.PPP2

Residentes de Connecticut: Se elimina la sexta oración de la sección Plazo de cobertura y Cancelación y se reemplaza con la siguiente: Usted puede cancelar este Plan en cualquier momento y por cualquier motivo suministrando o entregando una notificación por escrito a Asurion en DIRECTV, P.O. Box 139004, Dallas, TX 75313. En el caso de una controversia con nosotros o el administrador que no se pueda resolver, puede comunicarse con el Departamento de Seguros del Estado de Connecticut a State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs. La queja debe contener una descripción de la controversia, el precio de compra del producto, el costo de reparación del producto y una copia del Plan.

Residentes de Florida: La tarifa cobrada por este Plan no está sujeta a la regulación por parte de la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

Residentes de Georgia: Solo podremos cancelar este Plan antes de la finalización de su plazo por motivos de fraude, tergiversación sustancial o falta de pago de la contraprestación adeudada en consecuencia. La cancelación deberá realizarse por escrito y su antelación no será menor a treinta (30) días a partir de la fecha de envío por correo o notificación de la fecha de entrada en vigencia. Si se cancela este Plan antes de la expiración de su plazo, no deduciremos el costo de ningún servicio recibido de su reembolso. Este Plan excluirá la cobertura de daños y perjuicios incidentales y emergentes, y condiciones preexistentes únicamente en la medida en que dichos daños y perjuicios o condiciones sean conocidos por usted o razonablemente deberían haber sido conocidos por usted. Como se indica en el Acuerdo de Arbitraje de este Plan, cualquiera de las partes podrá interponer una acción individual en un tribunal para casos de menor cuantía. La disposición del Acuerdo de arbitraje de este Plan no le impide plantear problemas a

las agencias o entidades federales, estatales o locales con respecto a su controversia. Es posible que estas agencias o entidades pudiesen solicitar una indemnización en su nombre. Usted y nosotros acordamos renunciar al derecho a un juicio por jurado y a participar en demandas colectivas, arbitrajes colectivos u otros procesos representativos. Nada de lo contenido en la disposición del arbitraje afectará su derecho a presentar una reclamación directa en virtud de los términos de este Plan contra Continental Casualty Company conforme al O.C.G.A., sección 33-7-6. Se elimina la segunda oración del tercer párrafo de la sección **Para obtener el servicio** y se reemplaza por lo siguiente: **“Las reparaciones no autorizadas pueden anular la cobertura en virtud de este Plan”**.

Residentes de Nevada: Se elimina la primera oración de la sección **Cambios al Plan** y se reemplaza con la siguiente: “PODEMOS CAMBIAR EL CARGO MENSUAL DEL PLAN, O PODEMOS CAMBIAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES AL FINAL DEL PLAZO DE SU COBERTURA EN EL MOMENTO DE LA RENOVACIÓN DEL PLAN, CON UNA NOTIFICACIÓN POR ESCRITO CON AL MENOS 15 DÍAS DE ANTICIPACIÓN. Cualquier cambio en estos Términos y condiciones que debamos presentar con anticipación ante la División de Seguros de Nevada debe ser aprobado por la División de Seguros de Nevada antes de entrar en vigencia”. Si no pagáramos el reembolso de la cancelación tal como se indica en la sección de Cancelación de este Plan, la penalización será del diez por ciento (10 %) del precio de compra por cada período de treinta (30) días o parte de este por el que el reembolso y cualquier penalización acumulada permanecieran impagados. Si este Plan está vigente por un período de setenta (70) días, solo podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo del Plan por las razones siguientes: 1) Usted se involucra en un fraude o una tergiversación sustancial al obtener este Plan o al presentar una reclamación de servicio en virtud de este Plan; 2) Usted comete algún acto, omisión o violación de cualquiera de los términos de este Plan después de su fecha de entrada en vigencia que aumenta sustancial y considerablemente el servicio requerido en virtud de este Plan; o 3) cualquier cambio sustancial en la naturaleza o el alcance del servicio o la reparación requeridos, incluido el servicio o la reparación no autorizados, que se produzca después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan y haga que el servicio o la reparación requeridos aumenten sustancial y considerablemente más allá de lo que se contempló en el momento en que se compró o se renovó por última vez este Plan. Si se cancela este Plan, no deduciremos el costo de ningún servicio recibido de su reembolso. Se agrega el siguiente texto al inciso (6) de la sección **Qué no está cubierto**: “SI SE MODIFICASE O ALTERASE EL PRODUCTO SIN NUESTRA AUTORIZACIÓN, SOLO PROPORCIONAREMOS LA COBERTURA APLICABLE QUE NO ESTUVIESE RELACIONADA CON LA MODIFICACIÓN O ALTERACIÓN NO AUTORIZADA O CUALQUIER DAÑO QUE SURGIESE AL RESPECTO, A MENOS QUE DICHA COBERTURA SE ENCONTRASE EXCLUIDA POR OTRO MOTIVO EN VIRTUD DE ESTE PLAN”. Comuníquese con nosotros al 800-531-5000 si tiene alguna pregunta, inquietud o queja acerca de este Plan. En caso de que no estuviese satisfecho con este Plan, las quejas o preguntas sobre este Plan pueden dirigirse al Departamento de Seguros de Nevada llamando al (888) 872-3234.

Residentes de Nuevo Hampshire: Comuníquese con nosotros al 800-531-5000 si tiene alguna pregunta, inquietud o queja acerca del programa. En caso de que no estuviese satisfecho con este Plan, Usted puede comunicarse con el Departamento de Seguros del Estado de Nuevo Hampshire a State of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, New Hampshire 03301, número de teléfono: 1-603-271-2261. La disposición del Acuerdo de arbitraje del Plan está sujeta a la RSA 542.

Residentes de Nuevo México: Si este Plan hubiese estado vigente por un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo del Plan o un (1) año, lo que ocurriese primero, a menos que: (1) no pagase algún monto adeudado; (2) se lo condenase por un delito que diese lugar a un aumento en el servicio requerido en virtud del Plan; (3) se involucrase en un fraude o una tergiversación sustancial al obtener este Plan; (4) cometiese algún acto, omisión o transgresión a cualquiera de los términos de este Plan después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que aumentase en forma sustancial y considerable el servicio requerido en virtud de este Plan o (5) se produjese cualquier cambio sustancial en la naturaleza o el alcance del servicio o la reparación requeridos después de la fecha de entrada en vigencia de este Plan que hiciera que el servicio o la reparación requeridos aumentasen de manera sustancial y considerable más allá de lo que se contempló en el momento en que compró este Plan.

Residentes de Carolina del Norte: La compra de este Plan no es necesaria ni para la compra ni para la obtención de la financiación para el producto. Tendremos la posibilidad de no renovar, pero solo podemos cancelar este Contrato antes del vencimiento del plazo mensual por Su falta de pago o por la violación de cualquiera de los términos y condiciones de este Contrato.

Residentes de Oklahoma: La cobertura otorgada en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Oklahoma. Las leyes de garantía de servicio de Oklahoma no se aplican a las referencias de uso comercial en este Plan. Se modifica el punto (6) de la sección **QUÉ NO ESTÁ CUBIERTO** de la siguiente manera: (6) ACCIONES DE TERCEROS, INCENDIO, COLISIÓN, VANDALISMO, PÉRDIDA O ROBO. Número de licencia de Oklahoma: 44199294.

Residentes de Oregón: La disposición del Acuerdo de arbitraje de este Plan se modifica al agregar lo siguiente: **El laudo emitido de conformidad con el acuerdo de arbitraje de este Plan será un laudo no vinculante en contra de usted**, siempre que usted rechace la resolución arbitral en un escrito enviado a nosotros en un plazo de cuarenta y cinco (45) días después del laudo arbitral. En ningún caso se presentará un procedimiento legal en un tribunal federal, estatal o local sin que usted y nosotros obtengamos un laudo arbitral conforme a esta disposición de arbitraje. Este Acuerdo de arbitraje no le exige renunciar a su derecho a un juicio por jurado en cualquier procedimiento legal individual que pudiese presentar. Cualquier arbitraje que ocurra conforme a este Plan se administrará de acuerdo con las Reglas de Arbitraje a menos que cualquier requisito de procedimiento de las Reglas de Arbitraje sea incompatible con la Ley de Arbitraje Uniforme de Oregón (Oregon Uniform Arbitration Act), en cuyo caso la Ley de Arbitraje Uniforme de Oregón prevalecerá en cuanto a dicho requisito de procedimiento.

Residentes de Carolina del Sur: Comuníquese con nosotros al 800-531-5000 si tiene alguna pregunta, inquietud o queja acerca del programa. En caso de que no esté satisfecho con este Contrato, las quejas o preguntas sobre este Programa pueden dirigirse al SC Department of Insurance, P.O. Box 100105, Columbia, SC 29202-3105, (800) 768-3467.

Residentes de Texas: Si hubiese comprado este Plan en Texas, las quejas no resueltas que nos conciernen o las preguntas relacionadas con nuestro registro pueden dirigirse al Departamento de Licencias y Reglamentaciones de Texas a Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711, al número de teléfono (512) 463-6599 u (800) 803-9202. Puede solicitar el reembolso directamente a la aseguradora si el reembolso o crédito no se pagan antes del cuadragésimo sexto (46.o) día después de la fecha en que el Plan es devuelto al proveedor. Número de licencia de Texas: 116.

Residentes de Utah: AVISO: Este Plan está sujeto a una regulación limitada por parte del Departamento de Seguros de Utah. Para presentar una queja, comuníquese con el Departamento de Seguros de Utah. La cobertura otorgada en virtud de este Plan no está garantizada por la Asociación de Garantía de Seguros de Propiedad y Siniestros de Utah. Se elimina la séptima oración en la sección de Plazo de cobertura y Cancelación y se reemplaza con la siguiente: Este Plan puede ser cancelado por nosotros o el administrador antes de la expiración del plazo: (i) por una tergiversación sustancial o infracciones sustanciales de cualesquiera deberes, condiciones o garantías contractuales, notificándole a usted por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación; o (ii) por el impago de la prima notificándole a usted por escrito al menos diez (10) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación. Dichas notificaciones de cancelación deberán indicar la fecha de vigencia y el motivo de la cancelación. Si no enviase una notificación durante el tiempo indicado no se invalidará el reclamo si pudiese demostrar que no fue razonablemente posible una notificación.

Residentes de Virginia: Comuníquese con nosotros al 800-531-5000 si tiene alguna pregunta, inquietud o queja acerca de este Plan. En caso de que no recibiese satisfacción en virtud de este Plan dentro de los 60 días posteriores a su solicitud, puede comunicarse con el Departamento de Agricultura y Servicios al Consumidor de Virginia, Oficina de Programas de Caridad y Reguladores para presentar una demanda.

Residentes de Washington: Si no actuáramos en relación con su reclamo, puede comunicarse con Continental Casualty Company directamente al 1-800-831-4262. No está obligado a esperar sesenta (60) días antes de presentar un reclamo directamente a Continental Casualty Company.

Residentes de Wisconsin: ESTE CONTRATO ESTÁ SUJETO A LA REGULACIÓN DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS. Únicamente podremos cancelar este contrato antes del final del plazo del contrato acordado por falta de pago, una tergiversación sustancial hecha por usted a nosotros o un incumplimiento sustancial de los deberes de su parte en relación con el producto o su uso. Si quedáramos insolventes o en una situación financiera inviable, puede presentar un reclamo directamente ante Continental Casualty Company para el reembolso, pago o prestación del servicio. La disposición de acuerdo de arbitraje de este Contrato se enmienda de la siguiente manera: **(1) PARA RESOLVER CONTROVERSIAS, PUEDE ELEGIR EL ARBITRAJE VINCULANTE, DE CONFORMIDAD CON LA DISPOSICIÓN DEL ACUERDO DE ARBITRAJE DE ESTE CONTRATO O UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES. AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS AL DERECHO A QUE LAS CONTROVERSIAS SE RESOLVIESEN A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL, EL DERECHO AL JUICIO POR JURADO Y A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS U OTROS PROCESOS REPRESENTATIVOS;** y **(2)** la frase "y se rige por la Ley Federal de Arbitraje." en la primera oración del párrafo **(a)** se elimina en su totalidad.

Residentes de Wyoming: La disposición del Acuerdo de arbitraje de este Plan se reemplaza con lo siguiente: "En caso de existir controversias entre usted y nosotros que no se resolviesen por negociaciones, usted y nosotros podemos dar nuestro consentimiento de manera voluntaria para el arbitraje en un acuerdo escrito por separado. Cualquier proceso de arbitraje se llevará a cabo en el estado de Wyoming". A los efectos de este Acuerdo de arbitraje, las referencias a "nosotros" y "nuestro" incluyen (1) al deudor y el administrador del Plan, conforme se han definido anteriormente, y a sus matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contrato de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios respectivos; y (2) DIRECTV. No es necesaria la notificación previa si el motivo de la cancelación es la falta de pago de la tarifa del Plan, una tergiversación sustancial de su parte hacia nosotros o hacia DIRECTV o un incumplimiento sustancial de deberes de su parte en relación con el servicio de DIRECTV o su uso.

Para obtener una copia impresa con letra grande de los términos y las condiciones de este Plan, llame al 800-531-5000.

Administrado por: Asurion
P.O. Box 805227, Chicago, IL 60680 • 800-531-5000
©2022 Asurion, LLC. Todos los derechos reservados.
594 v. PPP2 (04/22)