

Welcome to AT&T ProTech Support

Terms of Service

Effective March 31, 2023

AT&T PROTECH SUPPORT TERMS OF SERVICE

“AT&T” or “we,” “us” or “our” refers to AT&T Mobility LLC, acting on behalf of its FCC-licensed affiliates doing business as AT&T. “You” or “your” refers to the person or entity that is the customer of record for AT&T wireless service, and purchases or uses the AT&T ProTech support Service (as defined below). This ProTech support Terms of Service is an agreement between AT&T and you (“Agreement”).

PLEASE READ THIS AGREEMENT CAREFULLY AND COMPLETELY BEFORE USING THE SERVICE(S) AS DEFINED BELOW. THIS AGREEMENT IS A LEGALLY BINDING CONTRACT BETWEEN YOU AND AT&T. BY SELECTING THAT YOU AGREE, AND UTILIZING THE SERVICES YOU (A) ACKNOWLEDGE THAT YOU HAVE READ AND UNDERSTOOD THIS AGREEMENT; (B) REPRESENT THAT YOU ARE 18 YEARS OF AGE OR OF LEGAL AGE TO ENTER INTO A BINDING AGREEMENT; (C) ACCEPT THIS AGREEMENT AND AGREE THAT YOU ARE LEGALLY BOUND BY ITS TERMS.

THIS AGREEMENT CONTAINS A MANDATORY ARBITRATION PROVISION, WHICH REQUIRES THAT ANY DISPUTES THAT SHOULD ARISE FROM THE USE OF THE SERVICES SHALL BE RESOLVED EXCLUSIVELY BY AN ARBITRATOR, AND THIS AGREEMENT ALSO CONTAINS A WAIVER TO A JURY TRIAL OR ANY CLASS ACTION PROCEEDINGS. IF YOU DO NOT AGREE WITH ANY OF THE TERMS OF THIS AGREEMENT, YOU MAY NOT USE THE SERVICES.

I. DESCRIPTION OF SERVICES.

AT&T ProTech support. ProTech support is a monthly subscription service available to wireless subscribers of AT&T for the provision of personalized concierge support services to assist with most “how-to” and functionality questions relating to mobile devices and mobile applications (“ProTech support”, “Service”, or “Services”). Service is available to those AT&T customers who have Eligible Devices (as defined below) and an active AT&T wireless post-paid account. The availability of these Services is contingent on certain criteria, including but not limited to Your location, technician availability and/or device/model type.

More specifically, ProTech support includes assistance in the following categories:

- a. **Basic Functionalities:** such as mobile device interoperability; transferring contacts; downloading and/or syncing files and music; storing, retrieving and managing files; sending and receiving pictures; and other.
- b. **Email/Internet Connectivity:** such as setting up GPRS/3G/4G data connection, email and messenger on mobile devices; blocking spam/junk emails; browsing and Internet/Wi-Fi connectivity; and other.
- c. **Device Onboarding:** such as offering mobile device and AT&T streaming setup and optimization via appointment scheduling or a digitally led experience.
- d. **Entertainment/Personalization:** such as social media website support; installing and removing apps, including social media application; activating and using GPS and Navigation; and AT&T entertainment and streaming support (e.g., setup, apps, preferences and settings); and other.
- e. **Streaming Advisor:** such as presenting recommendations via ProTech for setting up and optimizing a customer’s AT&T streaming experience.
- f. **Performance Promise:** such as initial triage and assessment of your device designed to optimize device speed, device signal strength, and battery performance, and may also include device sanitization or other related Services where available. Service may be performed by phone, digitally or in person.
- g. **Technical Support:** such as difficulties with display issues; software issues; SIM card issues; email setting errors; and other. For more information on types of Services, go to att.com/myprotectadvantage.
- h. **Same-Day or Next-Day Delivery Service:** For select Supported Devices, in select locations, AT&T Protect Advantage for 1 and Protect Advantage for 4 customers may be eligible for same-day or next-day delivery services for replacements provided under their protection program and device setup by a ProTech (hereinafter, “Setup Services”). Setup Services provided with same-day or next-day delivery for replacements under the AT&T Protect Advantage for 1 and Protect Advantage for 4 programs may include activation, data migration services and/or initial device configuration and connectivity.
- i. **Data Recovery Service:** such as in-person expert assistance with restoring and/or transferring data, including but not limited to downloading data from a previous cloud or data storage backup or limited repair of the old device to access and transfer limited data off of the old device to the new device. The device must be able to connect to a network and have access to cloud or data storage. Data Recovery results are limited and not guaranteed.
- j. **Device Buff and Polish:** such as in-person polish service that may be able to remove certain scratches and scuffs from Eligible Devices. The ProTech technician will determine if the device is eligible for this Service. Results are not guaranteed and this Service is not intended to restore the device to the condition it was in when “new.”

ProTech support may be provided by means determined by AT&T at its sole discretion and could include (but is not limited to) call, interactive voice response, click-to-call, messaging, web, digital, in store or in person. For details on how Services are provided, available tools, hours of operation and other information, go to att.com/myprotectadvantage.

ProTech support is provided to and available on the wireless phone number enrolled in ProTech support and its associated Eligible Device(s). You must provide the enrolled wireless phone number, including area code, when seeking assistance.

AT&T will use commercially reasonable efforts to provide Services. This means that if AT&T cannot resolve your problem after several commercially reasonable attempts, AT&T reserves the right, in its sole discretion, to end further efforts to resolve the problem. In addition, AT&T has limited proprietary information from vendors, manufacturers, and developers relating to the devices and/or applications and may not have the ability to obtain the proprietary information that may be necessary to resolve a specific technical problem. Technical problems that may arise may be the result of software or hardware errors not yet resolved by the hardware or software manufacturer, in which case AT&T may not be able to resolve the problem. Customers are encouraged to follow a practice of regularly backing up information. AT&T shall have no obligation to determine if all adequate back up steps were taken by you. However, if AT&T elects to determine if adequate back up steps were taken, AT&T may, but is not required to, decline to proceed with problem resolution in its sole discretion.

A broadband Internet connection is recommended, but not required for us to provide Service. You may be required to have a functional/working computer with newer operating systems, cables and software in order for us to assist you with the resolution of certain problems. We may also recommend a certain course of action for you to follow that is necessary to receive the Service. If you do not have a functional PC, cables or software when required, or are unable to follow AT&T recommendations, AT&T will have no obligation to provide the Service.

Performance Promise. Includes access to certain Services, provided to you directly by Asurion Protection Services, LLC that you become eligible for on the date of your initial enrollment in ProTech support and continues so long as you maintain your enrollment in the program.

Your Performance Promise Services include a series of checkpoints provided by ProTech that will help you optimize and maintain your device's performance over time. These checkpoints may include an initial triage and assessment of your device, device diagnostic check, and device sanitization, followed by a series of simple steps intended to optimize device speed, device signal strength and battery performance. You may also receive proactive alerts that will guide you through a personalized plan for recommended maintenance based on device age and performance. You can access Performance Promise at any time during your enrollment as needed based on device performance.

II. ELIGIBLE DEVICES

As used herein, "Eligible Device(s)" means those devices eligible to receive the Services, as determined by us in our sole discretion.

III. SAME-DAY OR NEXT-DAY DELIVERY SERVICE¹

If You are enrolled in the AT&T Protect Advantage for 1 or AT&T Protect Advantage for 4 programs (consumer and business), and located in a market where same-day or next-day delivery is available, You may be eligible to receive Your replacement device on the same day or the day after you file your claim and it is approved for a replacement. Only claims approved by 4:00 p.m., local time, and that meet the eligibility requirements, may receive a replacement device from a ProTech by 9 p.m., local time, on the same day their claim was filed and approved. Claims approved after 4:00 p.m., local time and that meet the eligibility requirements, may receive their replacement device from a ProTech the next day. Your device's eligibility for this service is determined at the time a claim is made and approved. Limitations and exclusions may apply. Setup Services will not include dismantling or installation of equipment unrelated to the replacement Device. In order to be eligible for Setup Services, someone at least 18 years of age must be present at all times while the ProTech is on site and performing the requested Setup Services. The ProTech will contact you prior to delivering Your replacement device and Setup Services to verify the delivery window. If You do not confirm Your availability for Your scheduled delivery and Setup Services, ProTech reserves the right to cancel your delivery and Setup Services. If eligible for Setup Services, you may be required to sign a consent form to perform the requested services prior to any services being performed. You agree to provide a safe, non-threatening environment for ProTech to perform the Setup Services. The ProTech has the right to terminate Setup Services if they feel that You are not complying with any requirements contained in this TOS or any consent provided prior to the initiation of the Setup Services. Setup Services will continue until completion only if completion can occur within a reasonable amount of time, reasonableness will be at the discretion of the ProTech. In the event the Setup Services are stopped prior to Your device setup being complete, you may continue the Setup Services by calling a ProTech.

¹ Same-day and next-day delivery is available in select locations and for select devices. Check www.phoneclaim.com/att to determine if Your device is eligible and to determine markets where same-day and next-day delivery is available.

IV. REMOTE ACCESS TOOLS; SOFTWARE

You may be asked if you desire to use a remote access tool for the provision of Services.

To receive Services by using a remote access tool, you may be required to download and run a certain software application (on your Eligible Device and/or computer) that will allow remote access to your Eligible Device and its content to aid in the diagnosis and provisioning of the ProTech support (the "Remote Access Software"). In addition, you may be required to download and run other software applications necessary for the provision of ProTech support ("Other Software", and collectively with the Remote Access Software, the "Software"). You are prohibited from, and expressly agree not to, copy or modify Software or other materials provided with the Service. The Software may be provided by a third party and you will be required to accept the End User License Agreement ("EULA") provided by that third party prior to downloading the Software. You agree to comply with the EULA and any other terms and conditions that may be provided by the third party with Software and, in the event of a conflict, such Software-specific terms and conditions will take precedence over this Agreement as to such specific Software. In addition, if you work with a third party on any password or other access-control-oriented problems in connection with the use of the Remote Access Software or otherwise, we strongly recommend that you take steps to protect your password such as resetting such password(s) immediately following the completion of the Service.

V. CHARGES.

We will bill you a monthly recurring subscription fee for the ProTech support per each enrolled wireless phone number. Charges will automatically be billed to your active AT&T wireless account and will be part of your AT&T Mobility bill. You are responsible for paying all charges for or resulting from Services provided under this Agreement, including monthly recurring subscription fees and applicable taxes, surcharges and governmental fees, if any, whether assessed directly upon you or upon AT&T.

You will remain liable to pay any and all charges and fees for ProTech support even if AT&T does not resolve your problem for reasons described in Section 1 – Description of Service of this Agreement.

In the event this Agreement and the provision of the ProTech support is terminated, the charges relating to the Service will be prorated for the time period after such termination. You will receive a credit on your enrolled wireless phone number's AT&T wireless bill for the prorated amount within 1 to 2 billing cycles after termination of the Service.

VI. CHANGES TO CHARGES AND TERMS

We may change any term, condition, fee, expense, or charge regarding the Service or add new fees at any time. We may modify our billing practices. We may provide you with notice of such changes (other than changes to governmental fees, proportional charges for governmental mandates, or administrative charges, if any) by e-mail or such other means as AT&T determines to be most practicable. If we change the subscription fee or institute new fees or charges, or materially change the scope of the Service, we will notify you of such changes in advance. You are liable for all fees and charges in accordance with billing terms in effect at the time the fees or charges become payable.

VII. TERMINATION

You may cancel the provision of the ProTech support or terminate this Agreement at any time by notifying AT&T. Any termination, cancellation, suspension, interruption, or discontinuation of Your wireless service with AT&T, or AT&T Protect Advantage for 1 or 4 that You Purchased, constitutes cancellation of these Services. AT&T may, at its sole discretion, interrupt, suspend or cancel your Service and terminate this Agreement without advance notice for any reason, including, but not limited to the following: if we believe that (i) you violate this Agreement or your Wireless Customer Agreement; (ii) you behave in an abusive, derogatory or similarly unreasonable manner with any of our representatives; (iii) you fail to make all required payments when due; (iv) we have reasonable cause to believe that your Eligible Device is being used for an unlawful purpose or in a way that may adversely affect our network or the Service; or (v) you attempt to resell the Service. Any provision of this Agreement which by its context is intended to apply after termination of the Agreement will survive termination.

VIII. CUSTOMER REPRESENTATIONS AND WARRANTIES.

You represent and warrant you are a legal license holder of the software you use and you own any hardware or network devices you request AT&T to assist you with in association with the Services. AT&T will not assist you if you are not the legal license holder of software and owner of the device.

IX. PRIVACY.

The ProTech support is subject to the AT&T Privacy Policy located at <http://www.att.com/privacy>, as amended from time to time, which policy is incorporated herein by reference. As set forth in the AT&T Privacy Policy, we may share your personal information with third parties that perform Services for us or on our behalf, but we do not allow those third parties to use it for any purpose other than to perform the Services.

X. COMMUNICATIONS.

You agree to receive electronic communications from Us related to Your use of ProTech services and/or the Applications (“Core Communications”), and You cannot opt out of receiving those Core Communications. You also agree to receive electronic communications from Us related to ProTech services, Your Device and the features available thereon, as well as Your use of that device (“Non-Core Communications”), and You can opt out of receiving those Non-Core Communications by following the “unsubscribe” instructions included in them. You agree that You are solely responsible for any charges or fees associated with Core and Non-Core Communications.

XI. DISCLAIMER OF WARRANTIES.

YOUR PURCHASE AND USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE AND ANY ASSOCIATED SOFTWARE IS AT YOUR OWN RISK. EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THIS AGREEMENT, AT&T MAKES NO WARRANTY THAT (i) THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL MEET YOUR REQUIREMENTS, (ii) THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL BE UNINTERRUPTED, TIMELY, SECURE, OR ERROR-FREE (iii) THE RESULTS THAT MAY BE OBTAINED FROM THE USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL BE ACCURATE OR RELIABLE, (iv) THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES, INFORMATION, SOFTWARE, OR OTHER MATERIAL PURCHASED OR OBTAINED BY YOU THROUGH THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL MEET YOUR EXPECTATIONS, AND ANY ERRORS IN THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL BE CORRECTED. AT&T DOES NOT WARRANT THAT THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL BE ERROR FREE OR THAT THE SOFTWARE IS FREE OF HARMFUL CODE. IF YOUR USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR SOFTWARE RESULTS IN THE NEED FOR SERVICING OR REPLACING EQUIPMENT OR DATA, AT&T IS NOT RESPONSIBLE FOR THOSE COSTS. NO ADVICE OR INFORMATION, WHETHER ORAL OR WRITTEN, OBTAINED BY YOU FROM AT&T OR THROUGH OR FROM THE PROTECH SUPPORT SERVICE AND ANY SOFTWARE WILL CREATE ANY WARRANTY NOT EXPRESSLY STATED IN THIS AGREEMENT. EXCEPT AS MAY BE OTHERWISE SPECIFICALLY PROVIDED IN THIS AGREEMENT, THE PROTECH SUPPORT SERVICES, ANY SOFTWARE, AND ANY PARTS THEREOF ARE PROVIDED “AS IS” AND “AS AVAILABLE,” AND ALL WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, ARE DISCLAIMED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, QUIET ENJOYMENT, NON-INFRINGEMENT AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

XII. LIMITATION OF LIABILITY.

IT IS YOUR RESPONSIBILITY TO BACK UP ALL APPLICATIONS AND DATA ON YOUR ELIGIBLE DEVICE MEMORY OR HARD DRIVE(S) PRIOR TO EVERY SERVICE REQUEST. AT&T AND/OR ITS THIRD-PARTY AGENT SHALL NOT BE RESPONSIBLE AT ANY TIME FOR ANY LOSS, ALTERATION, OR CORRUPTION OF ANY APPLICATION, DATA OR FILES, OR ANY DAMAGE TO YOUR ELIGIBLE DEVICE OR COMPUTER.

YOU EXPRESSLY UNDERSTAND AND AGREE THAT AT&T AND ITS DIRECTORS, OFFICERS, EMPLOYEES AND AGENTS, WHICH INCLUDES ITS THIRD-PARTY SERVICE PROVIDERS, AS WELL AS ANY AT&T PARENT, AFFILIATE OR SUBSIDIARY COMPANY, SHALL NOT BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, EXEMPLARY OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING DAMAGES FOR LOSS OF BUSINESS, LOSS OF PROFITS, LOSS OF DATA, LOSS OF USE, GOODWILL OR OTHER TANGIBLE/INTANGIBLE LOSSES (EVEN IF AT&T HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES) ARISING OUT OF (A) THE USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICES OR ANY SOFTWARE USED IN CONNECTION WITH THE PROVISION OF THE SERVICE, (B) ANY DECISION MADE OR ACTION TAKEN BY YOU IN RELIANCE UPON THE INFORMATION OR ADVICE PROVIDED IN CONNECTION WITH THE PROTECH SUPPORT SERVICES, AND/OR (C) THE INABILITY TO USE PROTECH SUPPORT SERVICES OR ANY SOFTWARE, IN EACH CASE, WHETHER BASED IN CONTRACT OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), PRODUCT LIABILITY OR OTHERWISE (BUT EXCLUDING CLAIMS ARISING OUT OF PERSONAL INJURY OR DEATH) EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

ADDITIONAL HARDWARE, SOFTWARE, INTERNET ACCESS FROM YOUR ELIGIBLE DEVICE OR COMPUTER AND/OR SPECIAL NETWORK CONNECTION MAY BE REQUIRED, AND YOU ARE SOLELY RESPONSIBLE FOR ARRANGING OR OBTAINING ALL SUCH REQUIREMENTS. SOME SOLUTIONS MAY REQUIRE THIRD PARTY PRODUCTS AND/OR SERVICES, WHICH ARE SUBJECT TO ANY APPLICABLE THIRD PARTY TERMS AND CONDITIONS, AND MAY REQUIRE SEPARATE PURCHASE FROM AND/OR AGREEMENT WITH THE THIRD PARTY PROVIDER. AT&T IS NOT RESPONSIBLE FOR ANY CONSEQUENTIAL DAMAGES CAUSED IN ANY WAY BY THE PRECEDING HARDWARE, SOFTWARE OR OTHER ITEMS/REQUIREMENTS FOR WHICH YOU ARE RESPONSIBLE.

AT&T’S TOTAL LIABILITY ARISING OUT OF THE PROTECH SUPPORT SERVICES, OR FROM AT&T’S NEGLIGENCE OR OTHER ACTS OR OMISSIONS, IF ANY, SHALL BE, AT AT&T’S SOLE DISCRETION AND OPTION, TO RE-PERFORM THE PROTECH SUPPORT SERVICES OR (b) REFUND ONE MONTH SUBSCRIPTION FEE GIVING RISE TO A CLAIM, IF ANY. THE REMEDIES SET FORTH HEREIN ARE EXCLUSIVE AND YOU AGREE THAT UNDER NO CIRCUMSTANCE WILL AT&T BE LIABLE TO YOU FOR ANY MORE THAN ONE MONTH’S SUBSCRIPTION FEE.

SOME JURISDICTIONS DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OF CERTAIN WARRANTIES OR THE LIMITATION OR EXCLUSION OF LIABILITY FOR INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES. ACCORDINGLY, SOME OF THE ABOVE LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU. THE PROVISIONS OF THIS PARAGRAPH WILL SURVIVE ANY TERMINATION OF THIS AGREEMENT.

XIII. INDEMNIFICATION.

You agree to indemnify, hold harmless and release AT&T, its parent, affiliate and subsidiary companies and their directors, officers, employees and agents, which includes their third-party service providers, from and against any and all liabilities, claims, damages, costs and expenses, including reasonable attorneys' fees, arising in any way from or relating to, directly or indirectly, your purchase or use of the ProTech support. This obligation shall survive termination of this Agreement (including termination of the ProTech support).

XIV. GOVERNING LAW.

The law of the state of your billing address shall govern this Agreement except to the extent that such law is preempted by or inconsistent with applicable federal law. In the event of a dispute between us, the law of the state of your billing address at the time the dispute is commenced, whether in litigation or arbitration, shall govern except to the extent that such law is preempted by or inconsistent with applicable federal law.

XV. DISPUTE RESOLUTION BY BINDING ARBITRATION.

PLEASE READ THIS CAREFULLY. IT AFFECTS YOUR RIGHTS.

Summary:

Most customer concerns can be resolved quickly and to the customer's satisfaction by calling the AT&T ProTech support customer service department at 888-562-8662. **In the unlikely event that AT&T's customer service department is unable to resolve a complaint you may have to your satisfaction (or if AT&T has not been able to resolve a dispute it has with you after attempting to do so informally), we each agree to resolve those disputes through binding arbitration or small claims court instead of in courts of general jurisdiction.** Arbitration is more informal than a lawsuit in court. Arbitration uses a neutral arbitrator instead of a judge or jury, allows for more limited discovery than in court, and is subject to very limited review by courts. Arbitrators can award the same damages and relief that a court can award. **Any arbitration under this Agreement will take place on an individual basis; class arbitrations and class actions are not permitted.** For any non-frivolous claim that does not exceed \$75,000, AT&T will pay all costs of the arbitration. Moreover, in arbitration you are entitled to recover attorneys' fees from AT&T to at least the same extent as you would be in court.

In addition, under certain circumstances (as explained below), AT&T will pay you more than the amount of the arbitrator's award and will pay your attorney (if any) twice his or her reasonable attorneys' fees if the arbitrator awards you an amount that is greater than what AT&T has offered you to settle the dispute.

ARBITRATION AGREEMENT

1. AT&T and you agree to arbitrate **all disputes and claims** between us. This agreement to arbitrate is intended to be broadly interpreted. It includes, but is not limited to:
 - claims arising out of or relating to any aspect of the relationship between us, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or any other legal theory;
 - claims that arose before this or any prior Agreement (including, but not limited to, claims relating to advertising);
 - claims that are currently the subject of purported class action litigation in which you are not a member of a certified class; and
 - claims that may arise after the termination of this Agreement.

References to "AT&T," "you," and "us" include our respective subsidiaries, affiliates, agents, employees, predecessors in interest, successors, and assigns, as well as all authorized or unauthorized users or beneficiaries of services or Devices under this or prior Agreements between us. Notwithstanding the foregoing, either party may bring an individual action in small claims court. This arbitration agreement does not preclude you from bringing issues to the attention of federal, state, or local agencies, including, for example, the Federal Communications Commission. Such agencies can, if the law allows, seek relief against us on your behalf. **You agree that, by entering into this Agreement, you and AT&T are each waiving the right to a trial by jury or to participate in a class action.** This Agreement evidences a transaction in interstate commerce, and thus the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this provision. This arbitration provision shall survive termination of this Agreement.

2. A party who intends to seek arbitration must first send to the other, by certified mail, a written Notice of Dispute ("Notice"). The Notice to AT&T should be addressed to: Office for Dispute Resolution, AT&T, 1025 Lenox Park Blvd., Atlanta, GA 30319 ("Notice Address"). The Notice must (a) describe the nature and basis of the claim or dispute; and (b) set forth the specific relief sought ("Demand"). If AT&T and you do not reach an agreement to resolve the claim within 30 days after the Notice is received, you or AT&T may commence an arbitration proceeding. During the arbitration, the amount of any settlement offer made by AT&T or you shall not be disclosed to the arbitrator until after the arbitrator determines

the amount, if any, to which you or AT&T is entitled. You may download or copy a form Notice and a form to initiate arbitration at www.att.com/arbitration-forms.

3. After AT&T receives notice at the Notice Address that you have commenced arbitration, it will promptly reimburse you for your payment of the filing fee, unless your claim is for greater than \$75,000. (The filing fee currently is \$200 for claims under \$10,000 but is subject to change by the arbitration provider. If you are unable to pay this fee, AT&T will pay it directly upon receiving a written request at the Notice Address.) The arbitration will be governed by the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (collectively, "AAA Rules") of the American Arbitration Association ("AAA"), as modified by this Agreement, and will be administered by the AAA. The AAA Rules are available online at adr.org, by calling the AAA at 1-800-778-7879, or by writing to the Notice Address. (You may obtain information that is designed for non-lawyers about the arbitration process at www.att.com/arbitration-information.) The arbitrator is bound by the terms of this Agreement. All issues are for the arbitrator to decide, except that issues relating to the scope and enforceability of the arbitration provision are for the court to decide. Unless AT&T and you agree otherwise, any arbitration hearings will take place in the county (or parish) of your billing address. If your claim is for \$10,000 or less, we agree that you may choose whether the arbitration will be conducted solely on the basis of documents submitted to the arbitrator, through a telephonic hearing, or by an in-person hearing as established by the AAA Rules. If your claim exceeds \$10,000, the right to a hearing will be determined by the AAA Rules. Regardless of the manner in which the arbitration is conducted, the arbitrator shall issue a reasoned written decision sufficient to explain the essential findings and conclusions on which the award is based. Except as otherwise provided for herein, AT&T will pay all AAA filing, administration, and arbitrator fees for any arbitration initiated in accordance with the notice requirements above. If, however, the arbitrator finds that either the substance of your claim or the relief sought in the Demand is frivolous or brought for an improper purpose (as measured by the standards set forth in Federal Rule of Civil Procedure 11(b)), then the payment of all such fees will be governed by the AAA Rules. In such case, you agree to reimburse AT&T for all monies previously disbursed by it that are otherwise your obligation to pay under the AAA Rules. In addition, if you initiate an arbitration in which you seek more than \$75,000 in damages, the payment of these fees will be governed by the AAA rules.
4. If, after finding in your favor in any respect on the merits of your claim, the arbitrator issues you an award that is greater than the value of AT&T's last written settlement offer made before an arbitrator was selected, then AT&T will:
 - pay you the amount of the award or \$10,000 ("the alternative payment"), whichever is greater; and
 - pay your attorney, if any, twice the amount of attorneys' fees, and reimburse any expenses (including expert witness fees and costs) that your attorney reasonably accrues for investigating, preparing, and pursuing your claim in arbitration ("the attorney premium").

If AT&T did not make a written offer to settle the dispute before an arbitrator was selected, you and your attorney will be entitled to receive the alternative payment and the attorney premium, respectively, if the arbitrator awards you any relief on the merits. The arbitrator may make rulings and resolve disputes as to the payment and reimbursement of fees, expenses, and the alternative payment and the attorney premium at any time during the proceeding and upon request from either party made within 14 days of the arbitrator's ruling on the merits.

5. The right to attorneys' fees and expenses discussed in paragraph (4) supplements any right to attorneys' fees and expenses you may have under applicable law. Thus, if you would be entitled to a larger amount under the applicable law, this provision does not preclude the arbitrator from awarding you that amount. However, you may not recover duplicative awards of attorneys' fees or costs. Although under some laws AT&T may have a right to an award of attorneys' fees and expenses if it prevails in arbitration, AT&T agrees that it will not seek such an award.
6. The arbitrator may award declaratory or injunctive relief only in favor of the individual party seeking relief and only to the extent necessary to provide relief warranted by that party's individual claim. **YOU AND AT&T AGREE THAT EACH MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN YOUR OR ITS INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A PLAINTIFF OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS OR REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Further, unless both you and AT&T agree otherwise, the arbitrator may not consolidate more than one person's claims, and may not otherwise preside over any form of a representative or class proceeding. If this specific provision is found to be unenforceable, then the entirety of this arbitration provision shall be null and void.

XVI. IMPORT/EXPORT CONTROL.

You acknowledge that Services and any Software (including, but not limited to, technical assistance) provided under this Agreement may be subject to import or export laws, conventions or regulations, and any use or transfer of the Software or technical information must be in compliance with all such laws, conventions and regulations. You will not use, distribute, transfer or transmit any Software or technical information except in compliance with such laws, conventions and regulations. None of the Software or underlying information or technology may be downloaded or otherwise exported or re-exported (a) into (or to a national or resident of) any country to which the United States has embargoed goods; or (b) to anyone on the U.S. Treasury Department's list of Specially Designated Nationals or the U.S. Commerce Department's Table of Deny Orders. By downloading

or using any Software, you are agreeing to the foregoing and representing and warranting that you are not located in, under the control of, or a national or resident of any such country or on any such list. If requested, you agree to sign written assurances and other documents as may be required to comply with such laws, conventions and regulations.

XVII. GENERAL INFORMATION.

This Agreement, and any other policies or guidelines referenced herein, constitute the entire agreement between AT&T and you in connection with the ProTech support. This Agreement governs your use of the ProTech support, superseding any prior agreements between you and AT&T with respect to the subject matter of this Agreement. If any provision of this Agreement is found by a court of competent jurisdiction to be invalid, you and AT&T nevertheless agree that the court should endeavor to give effect to the parties' intentions as reflected in the impacted provision, and the other provisions of this Agreement will remain in full force and effect. You agree that regardless of any statute or law to the contrary, any claim or cause of action arising out of or related to use of the ProTech support or this Agreement must be filed within one (1) year after such claim or cause of action arose or be forever barred. The failure of AT&T to exercise or enforce any right or provision of this Agreement will not constitute a waiver of such right or provision.

XVIII. RESERVATION OF RIGHTS AND TRADEMARK INFORMATION.

You understand and agree you receive no title or right of ownership in the ProTech support or to any Software or other materials provided to you in connection with the Services. All title, including but not limited to copyrights and patent rights, in and to the ProTech support, Software or other materials related to the Services are owned by AT&T or its affiliates, licensors or suppliers. All rights not expressly granted are reserved by AT&T and its affiliates, licensors and suppliers. Subsidiaries and affiliates of AT&T Inc. provide products and services under the AT&T brand. AT&T, the AT&T logo and all other AT&T marks contained herein are trademarks of AT&T Intellectual Property and/or AT&T affiliated companies. All other trademarks are the property of their respective owners.

© 2022 AT&T Intellectual Property. All rights reserved.

Bienvenido a Soporte técnico AT&T ProTech

Términos del Servicio

Fecha de entrada en vigencia
31 de marzo de 2023

TÉRMINOS DEL SERVICIO DE SOPORTE DE AT&T PROTECH

“AT&T” o “nosotros”, “nos” o “nuestro” hace referencia a AT&T Mobility LLC, que actúa en nombre de sus afiliados con licencia de la FCC que hacen negocios como AT&T. “Usted” o “su” hace referencia a la persona o entidad que es el cliente registrado del servicio móvil de AT&T, y compra o utiliza el Servicio de soporte de AT&T ProTech (como se define a continuación). Estos Términos de servicio de soporte de ProTech son un acuerdo entre AT&T y Usted (“Acuerdo”).

LEA ATENTAMENTE ESTE ACUERDO POR COMPLETO ANTES DE COMENZAR A USAR EL/LOS SERVICIO(S) COMO SE DEFINE A CONTINUACIÓN. ESTE ACUERDO ES UN CONTRATO LEGALMENTE VINCULANTE ENTRE USTED Y AT&T. AL SELECCIONAR QUE ACEPTA Y USAR LOS SERVICIOS, USTED (A) RECONOCE QUE HA LEÍDO Y QUE COMPRENDE ESTE ACUERDO; (B) DECLARA QUE TIENE 18 AÑOS O ES MAYOR DE EDAD PARA CELEBRAR UN ACUERDO VINCULANTE; (C) ACEPTA ESTE ACUERDO Y ACEPTA QUE ESTÁ LEGALMENTE OBLIGADO POR SUS TÉRMINOS.

EL PRESENTE ACUERDO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE OBLIGATORIO, SEGÚN LA CUAL CUALQUIER CONTROVERSIA QUE SURJA DEL USO DE LOS SERVICIOS DEBERÁ RESOLVERLA UN ÁRBITRO EXCLUSIVAMENTE, 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.

I. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Soporte de AT&T ProTech. El soporte de ProTech es un servicio de suscripción mensual disponible para los suscriptores de servicios inalámbricos de AT&T que provee servicios de asistencia técnica personalizados para ayudar con la mayoría de las preguntas sobre procedimientos y funciones relacionadas con dispositivos y aplicaciones móviles (“Soporte de ProTech”, “Servicio” o “Servicios”). El servicio se encuentra disponible para aquellos clientes de AT&T que tienen Dispositivos elegibles (como se define a continuación) y una cuenta pospaga móvil de AT&T activa. La disponibilidad de estos Servicios depende de ciertos criterios, incluidos, entre otros, su ubicación, la disponibilidad del técnico o el tipo de dispositivo/modelo.

En particular, el soporte de ProTech incluye asistencia en las siguientes categorías:

- a. **Funciones básicas:** como la interoperabilidad de dispositivos móviles; transferir contactos; descargar o sincronizar archivos y música; almacenar, recuperar y administrar archivos; enviar y recibir imágenes.
- b. **Conectividad de Internet/correo electrónico:** como configurar una conexión de datos GPRS/3G/4G, correo electrónico y mensajería en dispositivos móviles; bloquear correos electrónicos no deseados; navegación y conectividad a Internet/Wi-Fi; entre otros.
- c. **Incorporación de dispositivos:** como ofrecer dispositivos móviles y configurar y optimizar transmisiones de AT&T a través de la programación de citas o una experiencia dirigida digitalmente.
- d. **Entretenimiento/personalización:** como el soporte de sitios web de redes sociales; instalar y eliminar aplicaciones, incluida la aplicación de redes sociales; activar y usar GPS y navegación; y soporte de entretenimiento y transmisión de AT&T (p. ej.: configuración, aplicaciones, preferencias y ajustes); entre otros.
- e. **Asesor de transmisión:** como la presentación de recomendaciones a través de ProTech para configurar y optimizar la experiencia de transmisión de AT&T de un cliente.
- f. **Promesa de rendimiento:** tales como clasificación inicial y evaluación de su dispositivo diseñado para optimizar su velocidad, la intensidad de la señal y el rendimiento de la batería, y también puede incluir su desinfección u otros Servicios relacionados cuando estén disponibles. El servicio se puede realizar por teléfono, digitalmente o en persona.
- g. **Soporte técnico:** como dificultades con la visualización, problemas de software, problemas con la tarjeta SIM, errores de configuración del correo electrónico; entre otros. Para obtener más información sobre los tipos de servicios, visite att.com/myprotectadvantage.
- h. **Servicio de entrega en el mismo día o al día siguiente:** Para dispositivos compatibles seleccionados, en ubicaciones seleccionadas, los clientes de AT&T Protect Advantage for 1 y AT&T Protect Advantage for 4 pueden ser elegibles para servicios de entrega en el mismo día o al día siguiente para reemplazos provistos bajo su programa de protección y configuración de dispositivo por parte de un ProTech (en adelante, “Servicios de configuración”). Los Servicios de configuración que se proporcionan con la entrega en el mismo día o al día siguiente para reemplazos bajo los programas AT&T Protect Advantage for 1 y AT&T Protect Advantage for 4 pueden incluir activación, servicios de migración de datos o configuración y conectividad inicial del dispositivo.
- i. **Servicio de recuperación de datos:** como la ayuda de expertos en persona para restaurar o transferir datos, incluidos, entre otros, la descarga de datos de una nube anterior o una copia de seguridad para el almacenamiento de datos o la reparación limitada del dispositivo anterior para acceder y transferir datos limitados del dicho dispositivo al nuevo. El

dispositivo debe poder conectarse a una red y tener acceso a la nube o al almacenamiento de datos. Los resultados de la recuperación de datos son limitados y no están garantizados.

- j. **Lijado y pulido del dispositivo:** como el servicio de pulido en persona que puede eliminar ciertos rasguños y rozaduras de los Dispositivos elegibles. El técnico de ProTech determinará si el dispositivo es elegible para este Servicio. Los resultados no están garantizados y este Servicio no tiene la intención de restaurar el dispositivo a la condición en que estaba cuando era “nuevo”.

El soporte de ProTech se puede proveer por medios determinados por AT&T a su exclusivo criterio, que incluyen, entre otros, llamadas, respuesta de voz interactiva, llamada en un clic, mensajería y asistencia web, digital, en la tienda o en persona. Para obtener detalles sobre cómo se brindan los Servicios, las herramientas disponibles, el horario de atención y otra información, visite att.com/myprotectadvantage.

El soporte de ProTech se proporciona y está disponible para el número inalámbrico inscrito en el soporte de ProTech y sus Dispositivos elegibles asociados. Debe proporcionar el número inalámbrico inscrito, incluido el código de área, cuando solicite asistencia.

AT&T realizará esfuerzos razonables en términos comerciales para proveer los Servicios. Esto significa que si AT&T no puede resolver su problema después de varios intentos razonables desde el punto de vista comercial, AT&T se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de finalizar los esfuerzos adicionales para resolver el problema. Además, AT&T tiene información de propiedad limitada de proveedores, fabricantes y desarrolladores en relación con los dispositivos o aplicaciones y es posible que no tenga la capacidad de obtener la información de propiedad que se puede necesitar para resolver un problema técnico específico. Los problemas técnicos que puedan surgir pueden ser el resultado de errores de software o hardware aún no resueltos por el fabricante del hardware o software, en cuyo caso es posible que AT&T no pueda resolver el problema. Se alienta a los clientes a seguir la práctica de realizar copias de seguridad de la información con regularidad. AT&T no tendrá la obligación de determinar si Usted realizó todos los pasos de respaldo adecuados. Sin embargo, si AT&T elige determinar si se realizaron los pasos de respaldo adecuados, AT&T puede (pero no está obligado a hacerlo) negarse a proceder con la resolución del problema a su exclusivo criterio.

Se recomienda una conexión a Internet de banda ancha, pero no se requiere para que brindemos el Servicio. Es posible que deba tener una computadora que funcione con sistemas operativos, cables y software más nuevos para que podamos ayudarlo con la resolución de ciertos problemas. También podemos recomendarle un determinado curso de acción que debe seguir y que es necesario para recibir el Servicio. Si no tiene una PC funcional, cables o software cuando sea necesario, o no puede seguir las recomendaciones de AT&T, AT&T no tendrá la obligación de brindar el Servicio.

Promesa de rendimiento: incluye el acceso a ciertos Servicios, prestados directamente por Asurion Protection Services, LLC para el que se vuelve elegible en la fecha de su inscripción inicial en el soporte de ProTech y continúa mientras mantenga su inscripción en el programa. Sus Servicios de Promesa de rendimiento incluyen una serie de puntos de control proporcionados por ProTech que lo ayudarán a optimizar y mantener el rendimiento de su dispositivo a lo largo del tiempo. Estos puntos de control pueden incluir la clasificación y la evaluación iniciales de su dispositivo, comprobación del dispositivo para emitir un diagnóstico y la higienización de dicho dispositivo, seguidas de una serie de pasos simples destinados a optimizar su velocidad, la intensidad de la señal y el rendimiento de la batería. También puede recibir alertas proactivas que lo guiarán a través de un plan personalizado para el mantenimiento recomendado según la antigüedad y el rendimiento del dispositivo. Puede acceder a la Promesa de rendimiento en cualquier momento durante su inscripción inicial, según sea necesario en relación al rendimiento del dispositivo.

II. DISPOSITIVOS ELEGIBLES

Como se usa en este documento, “Dispositivo(s) elegible(s)” se refiere a aquellos dispositivos elegibles para recibir los Servicios, según lo determinemos a nuestro exclusivo criterio.

III. SERVICIO DE ENTREGA EN EL MISMO DÍA O AL DÍA SIGUIENTE¹

Si se encuentra inscrito en los programas AT&T Protect Advantage for 1 o AT&T Protect Advantage for 4 (individual y para empresas), y se encuentra en un mercado donde está disponible la entrega en el mismo día o al día siguiente, puede ser elegible para recibir su dispositivo de reemplazo el mismo día o al día siguiente en que presenta su reclamación de seguro y se aprueba para un reemplazo. Solo las reclamaciones aprobadas antes de las 4 p. m., hora local, y que cumplan con los requisitos de elegibilidad, pueden recibir un dispositivo de reemplazo de ProTech antes de las 9 p. m., hora local, el mismo día

¹ La entrega en el mismo día y al día siguiente se encuentra disponible en ubicaciones seleccionadas y para dispositivos seleccionados. Visite www.phoneclaim.com/att para determinar si Su dispositivo es elegible y para determinar los mercados donde se encuentra disponible la entrega en el mismo día y al día siguiente.

en que se presentó y aprobó su reclamación. Las reclamaciones aprobadas después de las 4 p. m., hora local y que cumplan con los requisitos de elegibilidad, pueden recibir su dispositivo de reemplazo de ProTech al día siguiente. La elegibilidad de su dispositivo para este servicio se determina en el momento en que se realiza y aprueba una reclamación. Es posible que se apliquen limitaciones y exclusiones. Los Servicios de configuración no incluirán el desmantelamiento o la instalación de equipos no relacionados con el Dispositivo de reemplazo. Para ser elegible para los Servicios de configuración, una persona mayor de 18 años debe estar presente en todo momento mientras el profesional de ProTech esté en el sitio y realice los Servicios de configuración solicitados. ProTech se comunicará con usted antes de entregar su dispositivo de reemplazo y los Servicios de configuración para verificar el período de entrega. Si no confirma su disponibilidad para la entrega programada y los Servicios de configuración, ProTech se reserva el derecho de cancelar la entrega y los Servicios de configuración. Si es elegible para los Servicios de configuración, es posible que deba firmar un formulario de consentimiento para realizar los servicios solicitados antes de que se realicen los servicios. Acepta proporcionar un entorno seguro y sin amenazas para que ProTech realice los Servicios de configuración. ProTech tiene el derecho de rescindir los Servicios de configuración si considera que usted no está cumpliendo con los requisitos contenidos en estos TOS o cualquier consentimiento proporcionado antes del inicio de los Servicios de configuración. Los Servicios de configuración continuarán hasta su finalización solo si la finalización puede ocurrir dentro de un período de tiempo razonable, la razonabilidad quedará a discreción de ProTech. En caso de que los Servicios de configuración se detengan antes de que se complete la configuración de Su dispositivo, puede continuar con los Servicios de configuración llamando a ProTech.

IV. HERRAMIENTAS DE ACCESO REMOTO; SOFTWARE

Es posible que se le pregunte si desea utilizar una herramienta de acceso remoto para la prestación de los Servicios.

Para recibir Servicios mediante el uso de una herramienta de acceso remoto, es posible que deba descargar y ejecutar una aplicación de software determinada (en su Dispositivo elegible o computadora) que permitirá el acceso remoto a su Dispositivo elegible y su contenido para ayudar en el diagnóstico y provisión del soporte de ProTech (el “Software de acceso remoto”). Además, es posible que deba descargar y ejecutar otras aplicaciones de software necesarias para la prestación del soporte de ProTech (“Otro software”, y en conjunto con el Software de acceso remoto, el “Software”). Tiene prohibido copiar o modificar el Software u otros materiales provistos con el Servicio, y acepta expresamente no hacerlo. El Software puede ser proporcionado por un tercero y se le solicitará que acepte el Acuerdo de licencia de usuario final (“EULA”) proporcionado por ese tercero antes de descargar el Software. Acepta cumplir con el EULA y cualquier otro término y condición que pueda proporcionar el tercero con el Software y, en caso de conflicto, dichos términos y condiciones específicos del Software prevalecerán sobre este Acuerdo en cuanto a dicho Software específico. Además, si trabaja con un tercero en cualquier contraseña u otros problemas relacionados con el control de acceso en relación con el uso del Software de acceso remoto o de otro modo, le recomendamos encarecidamente que tome medidas para proteger su contraseña, como restablecerlas inmediatamente después de la finalización del Servicio.

V. CARGOS.

Le cobraremos un arancel de suscripción mensual recurrente por la Asistencia técnica ProTech por cada número inalámbrico inscrito. Los cargos se facturarán automáticamente a su cuenta móvil de AT&T activa y serán parte de su factura de movilidad de AT&T. Usted es responsable de pagar todos los cargos por los Servicios provistos en virtud de este Acuerdo, o que surjan de ellos, que incluyen aranceles de suscripción mensuales recurrentes y los impuestos correspondientes, recargos y aranceles gubernamentales, si los hubiere, ya sea que se determinen directamente sobre Usted o AT&T.

Seguirá siendo responsable de pagar todos los cargos y los aranceles del soporte de ProTech, incluso si AT&T no resuelve su problema por los motivos descritos en la Sección 1: Descripción de los Servicios de este Acuerdo.

En caso de que se rescinda este Acuerdo y la prestación del soporte de ProTech, los cargos relacionados con el Servicio se prorratearán por el período posterior a dicha rescisión. Recibirá un crédito en la factura inalámbrica de AT&T de su número móvil inscrito por el monto prorrateado dentro de uno a dos ciclos de facturación después de la terminación del Servicio.

VI. CAMBIOS EN LOS CARGOS Y TÉRMINOS

Podemos cambiar cualquier término, condición, arancel, gasto o cargo con respecto al Servicio y agregar aranceles nuevos en cualquier momento. Podemos modificar Nuestras prácticas de facturación. Podemos notificarle tales cambios (que no sean los cambios en los aranceles gubernamentales, cargos proporcionales por mandatos del gobierno o cargos administrativos, si los hubiere) por medio de un correo electrónico o cualquier otro medio que AT&T determine como el más conveniente. Si cambiamos el arancel de suscripción o instituímos nuevos aranceles o cargos, o cambiamos sustancialmente el alcance de los Servicios, le notificaremos de tales cambios por adelantado. Usted es responsable de todos los aranceles y cargos de acuerdo con los términos de facturación en efecto al momento en que se tornen pagaderos los aranceles o cargos.

VII. TERMINACIÓN

Puede cancelar la prestación del soporte de ProTech o rescindir este Acuerdo en cualquier momento notificando a AT&T. Cualquier rescisión, cancelación, suspensión, interrupción o discontinuación de su servicio inalámbrico con AT&T, o AT&T Protect Advantage for 1 o 4 que haya comprado, constituye la cancelación de estos Servicios. AT&T puede, a su exclusivo criterio, interrumpir, suspender o cancelar su Servicio y rescindir este Acuerdo sin previo aviso por cualquier motivo, incluidos, entre otros, los siguientes: Si creemos que (i) usted viola este Acuerdo o su Acuerdo de cliente móvil; (ii) se comporta de manera abusiva, despectiva o similarmente irrazonable con cualquiera de Nuestros representantes; (iii) no realiza todos los pagos requeridos a su vencimiento; (iv) tenemos motivos razonables para creer que su Dispositivo elegible se está utilizando para un propósito ilegal o de una manera que puede afectar negativamente a Nuestra red o al Servicio; o (v) intenta revender el Servicio. Cualquier disposición de este Acuerdo que, por su contexto, pretenda aplicarse después de la rescisión del Acuerdo sobrevivirá a la rescisión.

VIII. DECLARACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE.

Declara y garantiza que es el titular legal de la licencia del software que usa y que posee cualquier hardware o dispositivo de red que solicite a AT&T para que lo ayude en relación con los Servicios. AT&T no lo ayudará si no es el titular legal de la licencia del software y el propietario del dispositivo.

IX. PRIVACIDAD.

El soporte de ProTech está sujeto a la Política de privacidad de AT&T que se encuentra en <http://www.att.com/privacy>, con sus modificaciones ocasionales, cuya política se incorpora aquí a modo de referencia. Tal como se establece en la Política de privacidad de AT&T, podemos compartir su información personal con terceros que presten Servicios para nosotros o en Nuestro nombre, pero no permitimos que esos terceros la utilicen para ningún otro propósito que no sea prestar los Servicios.

X. COMUNICACIONES.

Acepta recibir Nuestras comunicaciones electrónicas relacionadas con Su uso de los servicios de ProTech o las Aplicaciones (“Comunicaciones principales”) y no puede optar por no recibir dichas Comunicaciones principales. También acepta recibir Nuestras comunicaciones electrónicas relacionadas con los servicios de ProTech, su Dispositivo y sus funciones disponibles, así como con su uso de ese dispositivo (“Comunicaciones no esenciales”), y puede optar por no recibir esas Comunicaciones no esenciales siguiendo las instrucciones para cancelar la suscripción incluidas en ellas. Usted acepta que es el único responsable de los cargos o aranceles asociados con las comunicaciones principales y no esenciales.

XI. EXENCIÓN DE GARANTÍAS.

LA COMPRA Y USO DEL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH Y CUALQUIER SOFTWARE ASOCIADO ES BAJO SU PROPIO RIESGO. SALVO QUE SE ESTABLEZCA EXPRESAMENTE EN ESTE ACUERDO, AT&T NO GARANTIZA QUE (i) EL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH O CUALQUIER SOFTWARE CUMPLIRÁ CON SUS REQUISITOS, (ii) EL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH O CUALQUIER SOFTWARE SERÁ ININTERRUMPIDO, OPORTUNO, SEGURO O LIBRE DE ERRORES (iii) LOS RESULTADOS QUE PUEDAN OBTENERSE DEL USO DEL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH O CUALQUIER SOFTWARE SERÁN EXACTOS O CONFIABLES, (iv) LA CALIDAD DE CUALQUIER PRODUCTO, SERVICIO, INFORMACIÓN, SOFTWARE U OTRO MATERIAL COMPRADO U OBTENIDO POR USTED A TRAVÉS DEL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH CUMPLIRÁ CON SUS EXPECTATIVAS Y SE CORREGIRÁ CUALQUIER ERROR EN EL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH. AT&T NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH ESTÉ LIBRE DE ERRORES O QUE EL SOFTWARE ESTÉ LIBRE DE CÓDIGO DAÑINO. SI SU USO DEL SOFTWARE O EL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH RESULTA EN LA NECESIDAD DE REPARAR O REEMPLAZAR EL EQUIPO O LOS DATOS, AT&T NO SERÁ RESPONSABLE DE DICHOS COSTOS. NINGÚN CONSEJO O INFORMACIÓN, YA SEA ORAL O ESCRITO, OBTENIDO POR USTED DE AT&T O A TRAVÉS DEL SERVICIO DE SOPORTE DE PROTECH Y CUALQUIER SOFTWARE CREARÁ NINGUNA GARANTÍA NO EXPRESAMENTE ESTABLECIDA EN ESTE ACUERDO. SALVO QUE SE DISPONGA ESPECÍFICAMENTE LO CONTRARIO EN ESTE ACUERDO, LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH, CUALQUIER SOFTWARE Y CUALQUIER PARTE DEL MISMO SE PROPORCIONAN “TAL CUAL” Y “SEGÚN DISPONIBILIDAD”, Y TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, SON RENUNCIADAS, INCLUIDO, PERO NO LIMITADO A, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, GOZO RESERVADO, NO VIOLACIÓN E IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO.

XII. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

ES SU RESPONSABILIDAD REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODAS LAS APLICACIONES Y DATOS EN LA MEMORIA O DISCOS DUROS DE SU DISPOSITIVO ELEGIBLE ANTES DE CADA SOLICITUD DE SERVICIO. AT&T O SU AGENTE EXTERNO NO SERÁN RESPONSABLES EN NINGÚN MOMENTO DE CUALQUIER PÉRDIDA, ALTERACIÓN O CORRUPCIÓN DE CUALQUIER APLICACIÓN, DATOS O ARCHIVOS, NI DE CUALQUIER DAÑO A SU COMPUTADORA O DISPOSITIVO ELEGIBLE.

USTED ENTIENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE AT&T Y SUS DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y AGENTES, INCLUIDO SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS EXTERNOS, ASÍ COMO CUALQUIER EMPRESA MATRIZ, AFILIADA O SUBSIDIARIA DE AT&T, NO SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN ACCIDENTE, INDIRECTO, ESPECIAL, EJEMPLAR O CONSECUENTE (INCLUIDO DAÑOS POR PÉRDIDA DE NEGOCIOS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE USO, FONDO DE COMERCIO U OTRAS PÉRDIDAS INTANGIBLES O TANGIBLES, INCLUSO SI AT&T HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS) DERIVADOS DE (A) EL USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH O CUALQUIER SOFTWARE UTILIZADO EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, (B) CUALQUIER DECISIÓN TOMADA O ACCIÓN REALIZADA POR USTED EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN O EL CONSEJO PROPORCIONADO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH, O (C) LA IMPOSIBILIDAD DE UTILIZAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH O CUALQUIER SOFTWARE, EN CADA CASO, YA SEA POR CONTRATO O AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO U OTRO TIPO (PERO EXCLUSIVAS LAS RECLAMACIONES DERIVADAS DE LESIONES PERSONALES O MUERTE), INCLUSO SI SE HA ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

SE PUEDE NECESITAR HARDWARE O SOFTWARE ADICIONAL, ACCESO A INTERNET DESDE SU DISPOSITIVO O COMPUTADORA ELEGIBLE O UNA CONEXIÓN DE RED ESPECIAL, Y USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE ORGANIZAR U OBTENER TODOS ESTOS REQUISITOS. ALGUNAS SOLUCIONES PUEDEN REQUERIR PRODUCTOS O SERVICIOS DE TERCEROS, QUE ESTÁN SUJETOS A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TERCEROS APLICABLES, Y PUEDEN REQUERIR UNA COMPRA POR SEPARADO O UN ACUERDO CON EL PROVEEDOR DE TERCEROS. AT&T NO ES RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO CONSECUENTE CAUSADO DE CUALQUIER FORMA POR EL HARDWARE O SOFTWARE ANTERIOR U OTROS ARTÍCULOS/ REQUISITOS DE LOS QUE USTED ES RESPONSABLE.

LA RESPONSABILIDAD TOTAL DE AT&T DERIVADA DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH, O DE LA NEGLIGENCIA DE AT&T U OTROS ACTOS U OMISIONES, SI LAS HAY, SERÁ, A DISCRECIÓN Y OPCIÓN EXCLUSIVA DE AT&T, VOLVER A REALIZAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH O (b) REEMBOLSAR LA CUOTA DE UN MES DE SUSCRIPCIÓN QUE DA ORIGEN A UNA RECLAMACIÓN, SI LA HAY. LOS RECURSOS ESTABLECIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO SON EXCLUSIVOS Y USTED ACEPTA QUE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA AT&T SERÁ RESPONSABLE ANTE USTED POR MÁS DE UN MES DE SUSCRIPCIÓN.

ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE CIERTAS GARANTÍAS O LA LIMITACIÓN O EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES. EN CONSECUENCIA, ALGUNAS DE LAS LIMITACIONES ANTERIORES PUEDEN NO SER APLICABLES A USTED. LAS DISPOSICIONES DE ESTE PÁRRAFO SOBREVIVIRÁN CUALQUIER TERMINACIÓN DE ESTE ACUERDO.

XIII. INDEMNIZACIÓN.

Acepta indemnizar, eximir de responsabilidad y liberar a AT&T, sus empresas matrices, afiliadas y subsidiarias y sus directores, funcionarios, empleados y agentes, lo que incluye a sus proveedores de servicios externos, de y contra toda responsabilidad, reclamo, daño, costo y gastos, incluidos los honorarios razonables de los abogados, que surjan de alguna manera o se relacionen con, directa o indirectamente, su compra o uso del soporte de ProTech. Esta obligación sobrevivirá a la terminación de este Acuerdo (incluida la terminación del soporte de ProTech).

XIV. LEY APLICABLE.

La ley del estado de su dirección de facturación regirá este Acuerdo, excepto en la medida en que dicha ley sea anulada o incompatible con la ley federal aplicable. En el caso de una disputa entre nosotros, regirá la ley del estado de su dirección de facturación en el momento en que comience la disputa, ya sea en litigio o arbitraje, excepto en la medida en que dicha ley sea anulada o incompatible con la ley federal aplicable.

XV. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE.

LEA LA INFORMACIÓN A CONTINUACIÓN DETENIDAMENTE. ESTO AFECTA SUS DERECHOS.

Resumen:

La mayoría de las inquietudes de los clientes se pueden resolver rápidamente y a satisfacción del cliente llamando al departamento de servicio al cliente de soporte de AT&T ProTech al 888 562 8662. **En el improbable caso de que el departamento de servicio al cliente de AT&T no pueda resolver una queja que pueda tener a su satisfacción (o si AT&T no ha podido resolver una disputa que tiene con Usted después de intentar hacerlo de manera informal), cada uno de nosotros acepta resolver esas disputas a través de un arbitraje vinculante o un tribunal de reclamaciones menores en lugar de tribunales de jurisdicción general.** El arbitraje es un proceso más informal que un litigio ante un juez. El arbitraje implica un árbitro neutral en lugar de un juez o un jurado, permite una etapa de descubrimiento de pruebas más limitada que un tribunal judicial, y está sujeto a apelaciones muy limitadas en tribunales. Los árbitros pueden conceder los mismos daños y perjuicios e indemnizaciones que puede conceder un tribunal judicial. **Cualquier arbitraje en virtud de este Contrato tendrá lugar de forma individual; los arbitrajes grupales y los procesos colectivos no están permitidos.** Por toda

reclamación que no sea improcedente y que no supere los \$75.000, AT&T pagará todos los costos del arbitraje. Además, en un arbitraje Usted tiene derecho a recibir de AT&T el cargo por los honorarios de los abogados, al menos en la misma medida que si Usted estuviera ante un tribunal judicial.

Además, en algunas circunstancias (como se explica a continuación), AT&T le pagará más que el monto del laudo arbitral y le pagará a su abogado (si lo tuviera) dos veces sus honorarios letrados razonables si el árbitro le concede un importe que sea mayor que el que AT&T le ha ofrecido para conciliar la disputa.

ACUERDO DE ARBITRAJE

1. AT&T y Usted aceptan arbitrar **todas las disputas y reclamaciones** entre nosotros. Este Acuerdo de arbitraje debe ser interpretado de forma amplia. Incluye, pero no se limita a:
 - Reclamaciones que surjan o se relacionen con cualquier aspecto de la relación entre nosotros, ya sea que se basen en un contrato, agravio, estatuto, fraude, tergiversación o cualquier otra teoría legal;
 - reclamaciones que surgieron antes de este o cualquier Acuerdo anterior (incluido, entre otros, reclamaciones relacionadas con la publicidad);
 - reclamaciones que actualmente son objeto de un supuesto litigio de acción colectiva en el que Usted no es miembro de una clase certificada; y
 - reclamaciones que puedan surgir después de la terminación de este Acuerdo.

Las referencias a "AT&T", "usted" y "nosotros" incluyen Nuestras respectivas subsidiarias, filiales, agentes, intermediarios, empleados, predecesores en los intereses, sucesores y cesionarios, así como todos los usuarios y beneficiarios autorizados o no autorizados de los servicios o Dispositivos en virtud de este o de Acuerdos previos entre nosotros. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes puede iniciar una acción individual en el tribunal de reclamaciones menores. Este acuerdo de arbitraje no le prohíbe presentar casos a la atención de agencias federales, estatales o locales, que incluyen por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Tales agencias pueden, si la ley lo permite, buscar una compensación contra nosotros en su nombre. **Acepta que, al celebrar este Acuerdo, Usted y AT&T renuncian al derecho a un juicio por jurado o a participar en un proceso colectivo.** Este Contrato es prueba de una transacción de comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley de Arbitraje Federal rige la interpretación y ejecución de esta disposición. Esta disposición de arbitraje continuará en vigencia tras la extinción de este Contrato.

2. Un parte que desea entablar un arbitraje debe primero enviar a la otra, por correo certificado, una Notificación de la Disputa escrita ("Notificación"). La Notificación dirigida a AT&T debe enviarse a: Office for Dispute Resolution, AT&T, 1025 Lenox Park Blvd., Atlanta, GA 30319 ("Dirección del aviso"). La Notificación debe (a) describir la naturaleza y base de la reclamación o conflicto; y (b) establecer el resarcimiento específico pretendido ("Demanda"). Si AT&T y Usted no llegan a un acuerdo para resolver la reclamación dentro de los 30 días posteriores a que se reciba el aviso, Usted y AT&T pueden comenzar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, no se revelará al árbitro el monto de cualquier oferta de conciliación que usted o AT&T realicen hasta después que el árbitro determine el monto, si lo hubiere, al cual usted o AT&T tienen derecho. Puede descargar o copiar un formulario del Aviso o un formulario para iniciar un arbitraje en www.att.com/arbitrationforms.
3. Después de que AT&T recibe el aviso en la Dirección del aviso de que Usted ha iniciado el arbitraje, se le reembolsará rápidamente su pago del arancel de presentación, a menos que su reclamación sea mayor a los \$75.000. (Actualmente, la tarifa de presentación es de \$200 para reclamaciones de menos de \$10,000, pero está sujeta a cambios por parte del proveedor de arbitraje. Si no puede pagar este cargo, AT&T lo pagará directamente al recibir una solicitud por escrito en la Dirección del aviso). El arbitraje se registrará por las Reglas de arbitraje comercial y los Procedimientos suplementarios para Disputas relacionadas con el consumidor (colectivamente, "Reglas de la AAA") de la Asociación Americana de Arbitraje ("AAA"), modificadas por este Acuerdo, y será administrado por la AAA. Las Reglas de la AAA se encuentran disponibles en línea en adr.org, llamando a la AAA al 1-800-778-7879, o por escrito a la Dirección del aviso. (Puede obtener información que se ha diseñado para personas que no son abogados sobre el proceso de arbitraje en www.att.com/arbitration-information). El árbitro está sujeto a los términos de este Acuerdo. El árbitro debe decidir todas las cuestiones, excepto las cuestiones relacionadas con el alcance y la aplicabilidad de la disposición de arbitraje que deben ser decididas ante un tribunal judicial. A menos que usted y AT&T acuerden lo contrario, toda audiencia de arbitraje tendrá lugar en el condado (o municipio) de su dirección de facturación. Si su reclamación es de \$10.000 o menos, nosotros acordamos que usted puede elegir si el arbitraje se llevará a cabo exclusivamente con base en los documentos presentados al árbitro, a través de audiencia telefónica o mediante audiencias en persona, según lo disponen las Reglas de la AAA. Si su reclamación supera los \$10,000, las Reglas de la AAA determinarán el derecho a una audiencia. Independientemente de la manera en que se conduzca el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión fundamentada y por escrito para explicar los hallazgos esenciales y las conclusiones en los que se basa el laudo. Excepto se disponga lo contrario en el presente, AT&T pagará todos los aranceles de presentación, administración y árbitros de la AAA para todo arbitraje iniciado de acuerdo con los requisitos del aviso

anteriores. Sin embargo, si el árbitro determina que el fundamento de su reclamo o la compensación solicitada de la Demanda son improcedentes o se presentan con un propósito indebido (medido por los principios establecidos en la Norma Federal de Procedimiento Civil 11(b)), entonces el pago de tales aranceles se regirá por las Reglas de la AAA. En tal caso, usted acuerda reembolsar a AT&T todo el dinero que hayamos desembolsado previamente y que, de otra manera, sería su obligación pagar en virtud de las Reglas de la AAA. Además, si inicia un arbitraje en el cual reclama más de \$75.000 en daños, el pago de esos aranceles se regirá por las reglas de la AAA.

4. Si, después de fallar a su favor en cualquier aspecto sobre los méritos de su reclamación, el árbitro le otorga un laudo mayor que el valor de la última oferta de acuerdo por escrito de AT&T hecha antes de que se seleccionara un árbitro, entonces AT&T:
 - le pagará el monto del laudo o \$10,000 (“el pago alternativo”), lo que sea mayor; y
 - pagará a su abogado, si corresponde, el doble de la cantidad de los honorarios de los abogados, y reembolsará cualquier gasto (incluidos los honorarios y costos de los testigos expertos) que su abogado acumule razonablemente por investigar, preparar y presentar su reclamación en el arbitraje (“la prima del abogado”).

Si AT&T no realiza una oferta escrita para conciliar la disputa antes de que se elija a un árbitro, Usted y su abogado tendrán derecho a recibir el pago alternativo y la prima del abogado, respectivamente, si el árbitro le concede una compensación sobre los méritos. El árbitro puede dictar una sentencia y resolver disputas respecto al pago y el reembolso de honorarios, gastos y el pago alternativo y la prima del abogado en cualquier momento durante el procedimiento y a solicitud de cualquier parte presentada dentro de los 14 días de la sentencia del árbitro sobre los méritos.

5. El derecho a los honorarios de los abogados y los gastos que se explican en el párrafo (4) complementa cualquier derecho a honorarios de los abogados y gastos que Usted pueda tener en virtud de la ley aplicable. Por lo tanto, si usted tuviera derecho a un monto mayor en virtud de la ley aplicable, esta disposición no impide que el árbitro le conceda ese monto. Sin embargo, quizás no recupere los laudos duplicados de los honorarios de los abogados y los costos. A pesar de que en virtud de algunas leyes AT&T puede tener el derecho a un laudo de los honorarios de los abogados y los gastos si AT&T gana un arbitraje, acordará que no solicitará dicho laudo.
6. El árbitro puede conceder una medida cautelar o declarativa solamente en favor de una parte individual que busca una compensación y solo en la medida necesaria para proporcionar una compensación garantizada del reclamo individual de esa parte. **USTED Y AT&T ACUERDAN QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA ÚNICAMENTE A TÍTULO INDIVIDUAL Y EN SU PROPIA CAUSA Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UN GRUPO EN CUALQUIER PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA U OTRO PROCEDIMIENTO EN REPRESENTACIÓN.** A menos que usted y AT&T acuerden lo contrario, el árbitro no puede consolidar los reclamos de más de una persona, y no puede presidir de otra forma ningún tipo de proceso representativo. Si se considera que esta disposición específica es inexigible, entonces la totalidad de esta disposición de arbitraje será nula y sin efecto.

XVI. CONTROL DE IMPORTACIONES/EXPORTACIONES.

Reconoce que los Servicios y cualquier Software (incluida, entre otros, la asistencia técnica) proporcionados en virtud de este Acuerdo pueden estar sujetos a leyes, convenciones o reglamentos de importación o exportación, y cualquier uso o transferencia del Software o la información técnica debe cumplir con todas esas leyes, convenciones y reglamentos. No usará, distribuirá, transferirá ni transmitirá ningún Software o información técnica excepto en cumplimiento de dichas leyes, convenciones y reglamentos. Ni el Software ni la información ni la tecnología subyacentes pueden descargarse ni exportarse o reexportarse de otro modo (a) a (o a un ciudadano o residente de) ningún país al que Estados Unidos le haya impuesto un embargo de mercancías; o (b) a cualquier persona que figure en la Lista de nacionales especialmente designados del Departamento del Tesoro de Estados Unidos o en la Tabla de órdenes de denegación del Departamento de Comercio de Estados Unidos. Al descargar o usar cualquier Software, acepta lo anterior y declara y garantiza que no se encuentra en, bajo el control de, ni es nacional o residente de ninguno de dichos países ni se encuentra en dicha lista. Si se le solicita, acepta firmar garantías por escrito y otros documentos que puedan ser necesarios para cumplir con dichas leyes, convenciones y reglamentos.

XVII. INFORMACIÓN GENERAL.

Este Acuerdo y cualquier otra política o directriz a la que se haga referencia en este documento constituyen el acuerdo completo entre AT&T y Usted en relación con el soporte de ProTech. Este Acuerdo rige su uso del soporte de ProTech, reemplazando cualquier acuerdo anterior entre usted y AT&T con respecto al tema de este Acuerdo. Si un tribunal de jurisdicción competente determina que alguna disposición de este Acuerdo no es válida, usted y AT&T acuerdan, no obstante, que el tribunal debe esforzarse por hacer efectivas las intenciones de las partes según se refleja en la disposición afectada y las demás disposiciones de este Acuerdo permanecerán en pleno vigor y efecto. Acepta que, independientemente de cualquier estatuto o ley que establezca lo contrario, cualquier reclamación o causa de acción que surja o esté relacionada con el uso del soporte de ProTech o este Acuerdo debe presentarse dentro de 1 (un) año después de que surgiera dicha reclamación o causa de acción o ser excluido para siempre. El hecho de que AT&T no ejerza o haga cumplir cualquier derecho o disposición de este Acuerdo no constituirá una renuncia a tal derecho o disposición.

XVIII. RESERVA DE DERECHOS E INFORMACIÓN DE MARCAS.

Comprende y acepta que no recibe ningún título o derecho de propiedad sobre el soporte de ProTech o sobre cualquier Software u otros materiales que se le proporcionen en relación con los Servicios. Todos los títulos, incluidos, entre otros, los derechos de autor y los derechos de patente, relacionados con el soporte de ProTech, el Software u otros materiales relacionados con los Servicios son propiedad de AT&T o sus afiliados, otorgantes de licencias o proveedores. AT&T y sus afiliados, otorgantes de licencias y proveedores se reservan todos los derechos no otorgados expresamente. Las subsidiarias y afiliadas de AT&T Inc. brindan productos y servicios bajo la marca AT&T. AT&T, el logotipo de AT&T y todas las demás marcas de AT&T en el presente documento son marcas comerciales de AT&T Intellectual Property o empresas afiliadas a AT&T. Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. © 2022 Propiedad intelectual de AT&T. Todos los derechos reservados.