

**THIS CONTRACT (HEREINAFTER REFERRED TO AS THE “CONTRACT”) IS A LEGAL CONTRACT BETWEEN YOU AND US (AS HEREINAFTER DEFINED). IT REQUIRES YOU TO RESOLVE ANY DISPUTES WITH US OR TRACFONE (AS HEREINAFTER DEFINED) THROUGH BINDING AND INDIVIDUAL ARBITRATION OR THROUGH SMALL CLAIMS COURT AND LIMITS OUR LIABILITY TO YOU. PLEASE READ THIS CONTRACT CAREFULLY AND COMPLETELY. IF YOU DO NOT AGREE WITH ANY OF ITS PROVISIONS, DO NOT USE THE SERVICES OFFERED BY THIS CONTRACT.**

## **Mobile Protect**

### **Program Providers\*:**

**Asurion Warranty Protection Services, LLC**

**Asurion Warranty Protection Services of Florida, LLC**

You can write to Us at:

P.O. Box 061078

Chicago, IL 60606-1078

\*As used in this Contract, “We,” “Us” and “Our” means the provider obligated under this Contract as follows: If this Contract is purchased in Florida, Asurion Warranty Protection Services of Florida, LLC; and if purchased in any other jurisdiction, Asurion Warranty Protection Services, LLC. “You” and “Your” means the person who purchased this Contract.

## **TERMS AND CONDITIONS**

### **Mobile Protect**

These Contract terms and conditions (the “Contract”) govern the Program, so You should keep this Contract for future reference. Your wireless telephone number for the Covered Equipment is Your Contract number. If purchased by phone, internet or other electronic means, this Contract is purchased in the state identified in Your billing address in the records of TracFone at the time of purchase.

**Agreement.** You agree to all the provisions of this Contract when You select the Program and/or pay for it. The Program is available only to customers of TracFone. You must keep this Contract; it is an integral part of this Program and You may be required to produce it to obtain service. This Program, including the terms, conditions, limitations, exceptions and exclusions, constitute the entire agreement. Your rights under this Program may vary from state to state. Your participation in the Program is optional and You may cancel the Program at any time. Please refer to the section in this Contract regarding cancellation.

### **Definitions.**

**1> “TracFone”** means **TracFone Wireless, Inc.** and any successors or assigns. **2> “Asurion”** means Asurion Warranty

Protection Services of Florida, LLC in Florida and Asurion Warranty Protection Services, LLC in all other jurisdictions. You can write to P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078 or call 1-866-598-4874. **3> “Covered Equipment”** means the Eligible Wireless Communications Device owned by You that is actively registered on the TracFone network and that You enrolled in this Program at the time You purchased this Program. This Program is non-transferable. The Eligible Wireless Communications Device that You enroll at the time of purchase, and only that device, will receive the benefits included in this Program. **4> “Eligible Wireless Communications Device”** means the wireless device that We have designated as eligible for service under the Program as set forth in the list of Eligible Wireless Products and their Equipment Tier available from Us, which can be found at phoneclaim.com, in TracFone stores or by calling 1-866-598-4874. **5> “Operational Failure”** refers to failure of the Covered Equipment to operate due to operational, mechanical, or structural failure from defects in materials or workmanship or normal wear and tear; **6> “Accidental Damage from Handling” (ADH)** refers to the unintentional or accidental damage that occurs in the course of normal use or handling. **7> “Replacement Equipment”** means the wireless device that We provide to You in the event of a covered Operational Failure or ADH of the Covered Equipment which:

- A. Will be in the same Equipment Tier as the Covered Equipment;
- B. Is either new or refurbished, and may contain original or non-original parts or refurbished parts; and
- C. May be a different brand, model or color than the Covered Equipment.

Replacement Equipment will be approved equipment for use on the network of the Service Provider. **8> “Effective Date”** means the effective date of coverage, which is the date You purchased the Program. **9> The “Program”** means the Mobile Protect program described in this Contract.

**What is Covered.** If the Covered Equipment fails due to an Operational Failure or ADH while this Contract is in effect, We will repair it, or, at Our sole option, replace it with Replacement Equipment from the same Equipment Tier as the Covered Equipment. If a failure occurs in the standard battery, standard wall charger, and/or Subscriber Identification Module (SIM) Card in conjunction with the Operational Failure or ADH of the Covered Equipment, We will also repair, or, at Our sole option, replace one standard battery, one standard wall charger, and/or one SIM Card, as applicable. THERE IS NO ASSURANCE, REPRESENTATION, OR GUARANTEE THAT ANY REPLACEMENT EQUIPMENT WILL BE IDENTICAL OR OFFER THE SAME FUNCTIONALITIES AS THE ITEM BEING REPLACED. The Replacement Equipment immediately becomes the Covered Equipment. Coverage also includes technical assistance and support for Your Covered

Equipment through the Soluto application. Soluto terms of service can be accessed at [www.asurion.com/pdf/tracfone-eula/](http://www.asurion.com/pdf/tracfone-eula/). To download Soluto, go to phoneclaim.com or call 1-866-598-4874.

**Contract Period.** The term of Your Contract begins on the Effective Date and continues for the Plan Duration listed above. This Contract is inclusive of the manufacturer’s warranty; it does not replace the manufacturer’s warranty. Except for the ADH coverage outlined above, which begins on Your date of purchase, all other coverage becomes effective immediately following the expiration of the manufacturer’s warranty and remains in effect until the end of Your term, unless cancelled or fulfilled pursuant to the provisions below. In the event Your product is being serviced by an authorized service center when this Contract expires, the term of this Contract will be extended until the covered repair has been completed.

**Claim Service Fee.** A non-refundable claim service fee, as set forth in the schedule below, is payable at the time a repair or replacement is approved by Us for each replacement based on the Equipment Tier of the Covered Equipment being replaced. The claims service fee will not apply to warranty facilitations provided through TracFone during the term of the standard manufacturer’s warranty. The applicable claim service fees are set forth in the Claim Service Fee schedule below.

<b>13 Month ESC</b>	
<b>Device Retail</b>	<b>Service Fee</b>
\$0 - 75.99	\$-
\$76 - 150.99	\$29
\$151 - 200.99	\$49
\$201 - 400.99	\$69
\$401+	\$99

<b>24 Month ESC</b>	
<b>Device Retail</b>	<b>Service Fee</b>
\$0 - 75.99	\$-
\$76 - 150.99	\$29
\$151 - 200.99	\$49
\$201 - 400.99	\$69
\$401+	\$99

**Per Occurrence Limits.** For any single claim, the limit of liability under this Contract is the lesser of the cost of (1) authorized repairs or (2) replacement with a product with similar features. The total liability under this Contract is the purchase price You paid for the product, including sales tax, or replacement of the product.

**Aggregate Limits.** If Your Program provides 13 months of coverage, a maximum of 2 replacements of Covered Equipment will be allowed through the duration of the program. If Your Program provides 24 months of coverage, a maximum of 4 replacements of Covered Equipment will be allowed through the duration of the program.

**Transferability:** This Program is non-transferable. The Eligible Wireless Communications Device that You enroll at the time of purchase, and only that device, will receive the benefits included in this Program.

**What is NOT Covered.**

**The Program does NOT cover:**

1> Incidental or consequential damages; 2> failures caused by acts of God, fire, flood, explosion, war, terrorism, strike, embargo, acts of the government, military authority, or the elements; 3> loss, theft, abuse, misuse, improper installation; 4> normal wear and tear that does not affect the mechanical or electrical function of the Covered Equipment; and 5> changes or enhancements in color, texture, finish, expansion, contraction, or any cosmetic damage to Covered Equipment however caused, including, but not limited to, scratches and marring, that do not affect the mechanical or electrical function of the Covered Equipment.

**Further, Covered Equipment does not include and the Program does not cover:**

1> Contraband or property in the course of illegal transportation or trade; 2> Property in transit to You from anyone other than Us; 3> Consumable items, such as batteries (one standard battery will be provided with Replacement Equipment on claims approved for replacement of the Covered Equipment if the battery has also failed); 4> Battery chargers (one standard wall charger will be provided with Replacement Equipment on claims approved for replacement of the Covered Equipment if the charger has also failed); or 5> Any accessories (except as otherwise provided with respect to batteries, battery chargers, and SIM cards), including memory cards or other external storage devices, color face plates, personalized data, or customized software, such as apps, ring tones, games, or screen savers.

**To Obtain Service.** In the event of an ADH or Operational Failure of Covered Equipment, You may file a service request by calling **1-866-598-4874** between the hours of 7:00am to 10:00pm CT (Monday through Friday) and 8:00am to 5:00pm CST (Saturday and Sunday). You must file the service request within thirty (30) days of the ADH or Operational Failure. If Your service request is approved and Your Covered Equipment is in Equipment Tier 1 through Equipment Tier 5, We will ship the Replacement Equipment within two (2) business days, where and when available.

If Your Covered Equipment is in Equipment Tier 1, You may be required to send the Covered Equipment to Us. Once We receive the Covered Equipment and confirm that the Covered Equipment suffered an ADH or Operational Failure, We will provide the Replacement Equipment by mail within 2 business days]

**We may require You to pick up the Replacement Equipment at a retail location in Your area. We may require You to provide a government issued photo I.D.**

**Return of Replaced Equipment/Non-return Charge. Covered Equipment approved for replacement must be returned to Us. You will be required to return, within ten (10) days, the failed Covered Equipment to Us at Our expense in the return mailer We provide. You must return the Covered Equipment as directed by Us, or pay the non-returned equipment charge up to the purchase price of the Covered Equipment that We replace. YOU CAN AVOID THIS CHARGE BY SIMPLY RETURNING THE COVERED EQUIPMENT AS DIRECTED. If Your Covered Equipment is in Equipment Tier 1, You may be required to return failed, Covered Equipment to Us prior to receipt of the Replacement Equipment.**

**Charge for Non-Covered Claims.** If We ship You Replacement Equipment, prior to Us receiving Your failed Covered Equipment, We will notify You in writing within thirty (30) days of the return of replaced Covered Equipment if We determine that the returned Covered Equipment did not suffer an ADH or Operational Failure covered by the Program. The non-covered claim charge applicable to the model of Replacement Equipment We provided will be charged to You unless You return the Replacement Equipment, in good working order, at Your cost of shipping within fifteen (15) days of Our notification. If You return the Replacement Equipment as required by this Contract, We will return to You Your original Covered Equipment and a \$0 shipping and restocking charge will be included on Your bill.

**Cancellation:** This Contract can be cancelled by You at any time for any reason by surrendering or providing written notice to the retailer at the address where You purchased this Contract. You may also cancel this Contract by surrendering it or providing written notice to Asurion 648 Grassmere Park, Nashville, TN 37211. This Contract may be cancelled by Us for any reason, including unauthorized repair or replacement of the Covered Equipment, by notifying You in writing at least thirty (30) days prior to the effective date of cancellation, which notice shall state the effective date and reason for cancellation. If the Contract is cancelled: (a) by You within thirty (30) days of the receipt of this Contract, You shall receive a full refund of the price paid for the Contract, less the cost of any service received, or (b) by You after thirty (30) days of the receipt of this Contract, or by Us at any time, You will receive a refund equal to

100% of the pro-rata amount of the unearned portion of the price paid for the Contract, less the cost of any service received. For residents of AL, AR, CA, CO, HI, MA, MD, ME, MN, MO, NJ, NM, NV, NY, SC, TX, WA, WI and WY any refund owed and not paid or credited within thirty (30) days of cancellation shall include a 10% penalty per month.

**Limitation of Liability.** In the event of any error, omission or failure by Asurion or TracFone with respect to the Program or the services provided by Asurion or TracFone hereunder, ASURION'S AND TRACFONE'S RESPONSIBILITY AND LIABILITY SHALL BE LIMITED TO THE CHARGES ACTUALLY PAID BY YOU FOR THE PROGRAM (BUT NO MORE THAN THE LAST 24 MONTHLY CHARGES YOU PAID FOR THE PROGRAM). THIS IS YOUR SOLE REMEDY FOR ANY ERRORS, OMISSIONS OR FAILURE OF ASURION OR TRACFONE TO PERFORM. FURTHER, UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL ASURION OR TRACFONE BE LIABLE FOR INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL, EXEMPLARY OR PUNITIVE DAMAGES (EVEN IF ASURION OR TRACFONE HAVE BEEN ADVISED OF OR HAVE FORESEEN THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES), ARISING FROM THE PROGRAM OR ASURION OR TRACFONE PERFORMANCE UNDER THE PROGRAM, OR UNDER ANY PROVISION OF THIS CONTRACT, SUCH AS, BUT NOT LIMITED TO, LOSS OF REVENUE OR ANTICIPATED PROFITS OR LOST BUSINESS. EXCEPT AS OTHERWISE EXPRESSLY STATED IN THIS CONTRACT, WE HEREBY SPECIFICALLY DISCLAIM ANY AND ALL REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, REGARDING THE PROGRAM AND SERVICES TO BE PROVIDED HEREUNDER BY ASURION AND TRACFONE, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTY OF TITLE, MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND IMPLIED WARRANTIES ARISING FROM COURSE OF DEALING OR COURSE OF PERFORMANCE.

**Insurance Securing this Contract:** This Contract is not an insurance policy. Under this contract, Asurion's obligations to purchasers in Alabama, Arkansas, California, Colorado, Connecticut, District of Columbia, Florida, Georgia, Hawaii, Illinois, Indiana, Kentucky, Maine, Massachusetts, Minnesota, Missouri, Montana, Nevada, New Hampshire, New Jersey, New York, North Carolina, Ohio, Oklahoma, Oregon, South Carolina, Texas, Utah, Vermont, Virginia, Washington, Wisconsin, or Wyoming are insured under an insurance policy issued by Continental Casualty Company, 333 S. Wabash Avenue, Chicago, Illinois 60604. If we fail to act on Your claim within sixty (60) days or if we become insolvent or otherwise financially impaired, You may contact Continental Casualty Company directly at 1-800-831-4262.

**Arbitration Agreement.** For the purpose of this arbitration agreement (referred to hereinafter as the "A.A.") only, references to "We" and "Us" also include (1) the respective parents, subsidiaries, affiliates, service contract insurers,

agents, employees, successors and assigns of the Program Provider, as defined above; and (2) TracFone Wireless, Inc. and its wholly owned subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns.

Most of Your concerns about the Contract can be addressed simply by contacting Us at 1-866-598-4874. In the event We cannot resolve any dispute with You, **YOU AND WE AGREE TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING AND INDIVIDUAL ARBITRATION OR THROUGH SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION. YOU AND WE AGREE TO WAIVE THE RIGHT TO A TRIAL BY JURY AND WAIVE THE RIGHT TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDINGS.**

(a) This A.A. shall survive termination of the Contract and is governed by the Federal Arbitration Act. This A.A. shall be interpreted broadly, and it includes any dispute You have with Us that arises out of or relates in any way to the Contract or the relationship between You and Us, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or otherwise. However, this A.A. does not preclude You from bringing an individual action against Us in small claims court or from informing any federal, state or local agencies or entities of Your dispute. They may be able to seek relief on Your behalf.

(b) To initiate arbitration, send a written Notice of Claim by certified mail to: 648 Grassmere Park, Nashville, TN 37222. The Notice must describe the dispute and relief sought. If We do not resolve the dispute within 30 days of receipt of the Notice, You may start an arbitration with the American Arbitration Association ("AAA"). You can contact the AAA and obtain a free copy of their rules and forms at [www.adr.org](http://www.adr.org) or 1-800-778-7879. Asurion will reimburse You for a filing fee paid to the AAA, and if You are unable to pay a filing fee, We will pay it if You send Us a written request.

(c) The arbitration shall be administered by the AAA in accordance with the Consumer Arbitration Rules ("Rules"). The arbitrator is bound by the terms of this A.A. and shall decide all issues, with the exception that issues relating to the enforceability of this A.A. may be decided by a court. If Your dispute is for \$25,000 or less, the arbitration will be conducted by submitting documents to the arbitrator, unless You request an in-person or telephonic hearing or the arbitrator decides that a hearing is necessary. If Your dispute is for more than \$25,000, the right to a hearing will be determined by the Rules. Unless otherwise agreed, any hearing will take place in the county or parish of Your mailing address. We will pay all filing, administration and arbitrator fees for any arbitration, unless Your dispute is found by the arbitrator to have been filed for the purpose of harassment or is patently frivolous. In that case, the Rules govern payment of such fees.

(d) The arbitrator shall issue a decision including the facts and law supporting it. If the arbitrator finds in Your favor and issues a damages award that is greater than the value of the last settlement We offered or if We made no settlement offer and the arbitrator awards You any damages, We will: (1) pay You the amount of the damages award or \$7,500.00, whichever is greater; and (2) pay the attorney's fees and expenses, if any, You reasonably incurred in the arbitration. While that right to fees and expenses is in addition to any right You may have under applicable law, You may not recover duplicate awards of fees and expenses. Asurion waives any right it may have under applicable law to recover attorney's fees and expenses from You if We prevail in the arbitration.

(e) If You seek declaratory or injunctive relief, that relief can be awarded only to the extent necessary to provide You relief. **YOU AND WE AGREE THAT EACH PARTY MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT IN A PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION OR REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Unless You and We agree otherwise, the arbitrator may not consolidate Your dispute with any other person's dispute and may not preside over any form of representative proceeding. If this specific provision is found to be unenforceable, then the entirety of this A. A. shall be null and void.

**Force Majeure.** We have no responsibility for delays or failures due to acts of God, fire, flood, explosion, war, strike, embargo, acts of the government, military authority, or the elements, or other causes beyond Our control, and in such event, We may cancel this Contract and the Program immediately.

**Prohibitions on Transfer and Abuse of the Program.** The Program is for Your use only. It is not transferable by You to any other person, and may not be assigned by You. Wireless devices owned or leased by anyone other than You may not be Covered Equipment. Any abuse of the Program by You, including but not limited to seeking replacement of a wireless device not belonging to You, may result in termination of the Program upon notice.

Terms and conditions vary for TracFone customers purchasing in some jurisdictions as set forth in this Contract. The Program may not be available in all states.

### **State Variations**

The following state variations shall control if inconsistent with any other terms and conditions:

**Arizona Residents:** If Your written notice of cancellation is received prior to the expiration date We will not deduct the cost of any service received from your refund. The pre-existing condition exclusion does not apply to conditions occurring prior to the sale of the consumer product by the Obligor, its assignees,

subcontractors and/or representatives. The Arbitration Agreement of this Plan does not preclude you from contacting the Consumer Protection Division of the A.D.O.I.

**California Residents:** For all products other than home appliances and home electronic products, the Cancellation provision is amended as follows: If the Contract is cancelled: (a) within sixty (60) days of the receipt of this Contract, You shall receive a full refund of the price paid for the Contract provided no service has been performed, or (b) after sixty (60) days, You will receive a pro rata refund, less the cost of any service received.

**Connecticut Residents:** The first sentence of the Cancellation section is deleted and replaced with the following: This Contract can be cancelled by You at any time for any reason, including if the covered product is returned, sold, lost, stolen or destroyed, by surrendering or providing written notice to the retailer at the address where You purchased this Contract. The following is added to the To Obtain Service section: In-home service is not available under this Contract. In the event of a dispute with Us or Asurion that cannot be resolved, You may contact the State of Connecticut, Insurance Department, P.O. Box 816, Hartford, CT 06142-0816, Attn: Consumer Affairs. The written complaint must contain a description of the dispute, the purchase price of the product, the cost of repair of the product and a copy of the Contract.

**Florida Residents:** The rate charged for this Contract is not subject to regulation by the Florida Office of Insurance Regulation.

**Georgia Residents:** We may only cancel this Plan before the end of its term on the grounds of fraud, material misrepresentation, or failure to pay consideration due therefore. The cancellation shall be in writing and shall conform to the requirements of Official Code of Georgia Annotated ("O.C.G.A.") 33-24-44. If this Plan is cancelled prior to the expiration of its term, we will not deduct the cost of any service received from your refund. This Contract excludes coverage for incidental and consequential damages and pre-existing conditions only to the extent such damages or conditions are known to You or reasonably should have been known to You. As stated in the Arbitration Agreement of this Contract, either party may bring an individual action in small claims court. The Arbitration Agreement provision does not preclude You from bringing issues to the attention of federal, state, or local agencies or entities of Your dispute. Such agencies or entities may be able to seek relief on Your behalf. You and We agree to waive the right to a trial by jury and to participate in class actions or other representative proceedings. Nothing contained in the Arbitration Agreement shall affect Your right to file a direct claim under the terms of this Contract against Continental Casualty Company pursuant to O.C.G.A. 33-7-6.

**Nevada Residents:** If the Contract is cancelled, no deduction shall be made from the refund for the cost of any service received. If this Contract has been in force for a period of seventy (70) days, We may only cancel before the expiration of the Contract term due to the following reasons: 1) You engage in fraud or material misrepresentation in obtaining this Contract or in filing a claim for service under this Contract; 2) You commit any act, omission, or violation of any terms of this Contract after the effective date of this Contract which substantially and materially increases the service required under this Contract; or 3) any material change in the nature or extent of the required service or repair, including unauthorized service or repair, which occurs after the effective date of this Contract and causes the required service or repair to be substantially and materially increased beyond that contemplated at the time this Contract was purchased or last renewed. If We fail to pay the cancellation refund as stated in the Cancellation section, the penalty will be ten percent (10%) of the purchase price for each thirty (30) day period or portion thereof that the refund and any accrued penalties remain unpaid. The What is not Covered section of this Contract is amended to add the following: "6> Any defects or conditions that existed prior to the device becoming Covered Equipment." This program is not renewable.

**New Hampshire Residents:** Contact Us at 1-866-598-4874 with questions, concerns, or complaints about the Contract. In the event You do not receive satisfaction under this Contract, You may contact the State of New Hampshire Insurance Department, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, New Hampshire 03301, telephone number: 1-603-271-2261. The arbitration agreement provision of this Contract is subject to Revised Statute Annotated 542.

**New Jersey Residents:** This plan is a service contract and is separate and distinct from any product or service warranty which may be provided by the manufacturer, importer, or seller, and does not extend the term of any original product or service warranty that the manufacturer, importer, or seller may have provided.

**New Mexico Residents:** If this Contract has been in force for a period of seventy (70) days, We may not cancel before the expiration of the Contract term or one (1) year, whichever occurs first, unless: (1) You fail to pay any amount due; (2) You are convicted of a crime which results in an increase in the service required under the Contract; (3) You engage in fraud or material misrepresentation in obtaining this Contract; (4) You commit any act, omission, or violation of any terms of this Contract after the effective date of this Contract which substantially and materially increase the service required under this Contract; or (5) any material change in the nature or extent of the required service or repair occurs after the effective

date of this Contract and causes the required service or repair to be substantially and materially increased beyond that contemplated at the time You purchased this Contract.

**North Carolina Residents:** The purchase of this Contract is not required either to purchase or to obtain financing for the product.

**Oklahoma Residents:** Coverage afforded under this Contract is not guaranteed by the Oklahoma Insurance Guaranty Association. Oklahoma service warranty statutes do not apply to commercial use references in this Contract. Oklahoma license number: 861330.

**Oregon Residents:** The Arbitration Agreement provision of this Plan is replaced with the following: "For the purpose of this arbitration agreement, references to "we" and "us" also include the respective parents, subsidiaries, affiliates, service contract insurers, agents, employees, successors and assigns of the Plan Obligor and administrator, as defined above; and TracFone Wireless, Inc. and its wholly owned subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns. Most of your concerns about the Plan can be addressed simply by contacting us at **1-866-598-4874**. In the event we cannot resolve any dispute, you and we may, in a separate agreement, consent to arbitration. YOU AND WE AGREE THAT EACH PARTY MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A CLASS REPRESENTATIVE OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION OR OTHER SIMILAR PROCEEDING. Any arbitration proceedings shall be conducted within the state of Oregon.

**South Carolina Residents:** Contact us at 1-866-598-4874 with questions, concerns or complaints about this Contract. In the event you do not receive satisfaction under this Contract, complaints or questions about this Contract may be directed to the South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, SC 29201 or 1-800-768-3467.

**Texas Residents:** If You purchased this Contract in Texas, unresolved complaints concerning Us or questions concerning Our registration may be addressed to the Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, telephone number (512) 463-2906 or (800) 803-9202. You may apply for reimbursement directly to the insurer if a refund or credit is not paid before the forty-sixth (46<sup>th</sup>) day after the date on which the Contract is returned to the provider. Texas License Number: 116

**Utah Residents:** **NOTICE. This Contract is subject to limited regulation by the Utah Insurance Department. To file a complaint, contact the Utah Insurance Department.** Coverage afforded under this Contract is not guaranteed by the Utah Property and Casualty Guarantee Association. The third sentence in the Cancellation section is replaced with the following: "This Contract

may be cancelled by Us prior to the expiration of the term for: (i) material misrepresentation or substantial breaches of contractual duties, conditions, or warranties, by notifying you in writing at least thirty (30) days prior to the effective date of cancellation; or (ii) for nonpayment of premium by notifying you in writing at least ten (10) days prior to the effective date of cancellation. Such cancellation notifications shall state the effective date and reason for cancellation.”

**Washington Residents:** If We fail to act on Your claim, You may contact Continental Casualty Company directly at 1-800-831-4262. You are not required to wait sixty (60) days before filing a claim directly with Continental Casualty Company.

**Wisconsin Residents: THIS CONTRACT IS SUBJECT TO LIMITED REGULATION BY THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF INSURANCE.** We may only cancel this Contract before the end of the agreed Contract term on the grounds of nonpayment, a material misrepresentation made by You to Us, or a substantial breach of duties by You relating to the product or its use. The Arbitration Agreement provision of this Contract is amended as follows: **(1) TO RESOLVE DISPUTES, YOU MAY CHOOSE EITHER BINDING ARBITRATION, PURSUANT TO THE ARBITRATION AGREEMENT PROVISION OF THIS CONTRACT, OR SMALL CLAIMS COURT. BY AGREEING TO THIS CONTRACT, YOU AND WE WAIVE THE RIGHT TO HAVE DISPUTES RESOLVED THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION, THE RIGHT TO TRIAL BY JURY, AND TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDINGS;** and **(2)** the phrase “and is governed by the Federal Arbitration Act.” in the first sentence of paragraph (a) is deleted in its entirety.

**Wyoming Residents:** The Arbitration Agreement provision in this Contract is replaced with the following: “If there are disputes between You and Us that are not resolved by negotiations, You and We may in a separate written agreement voluntarily consent to arbitration. Any arbitration proceedings shall be conducted within the state of Wyoming.” For the purpose of this Arbitration Agreement, references to “We” and “Us” include the Program Provider, as defined above, and their respective parents, subsidiaries, affiliates, service contract insurers, agents, employees, successors and assigns; and (2) TracFone and its wholly owned subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns.

**3800 v.2 (10/17)**

**ESTE CONTRATO (AL QUE SE HARÁ REFERENCIA DE AQUÍ EN ADELANTE COMO EL “CONTRATO”) ES UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED Y NOSOTROS (COMO SE DENOMINARÁ EN LO SUCESIVO). REQUIERE QUE RESUELVA CUALQUIER DISPUTA CON NOSOTROS O TRACFONE (COMO SE DEFINIRÁ EN LO SUCESIVO) A TRAVÉS DE UN ARBITRAJE OBLIGATORIO E INDIVIDUAL O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA CON COMPETENCIA PARA DEMANDAS DE MENOR CUANTÍA Y LIMITA NUESTRA RESPONSABILIDAD CON USTED. LEA LA TOTALIDAD DE ESTE CONTRATO CON ATENCIÓN. SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNA DE SUS CLÁUSULAS, NO USE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR ESTE CONTRATO.**

**Protección móvil**

**Proveedores del Programa\*:**

**Asurion Warranty Protection Services, LLC**

**Asurion Warranty Protection Services of Florida, LLC**

Puede escribirnos a:

P.O. Box 061078

Chicago, IL 60606-1078

\*A los efectos de este contrato, “Nosotros” y “Nuestro(s)” se refieren al proveedor obligado en virtud de este Contrato, a saber: Si este Contrato se adquiere en Florida, Asurion Warranty Protection Services of Florida, LLC; y si se adquiere en cualquier otra jurisdicción, Asurion Warranty Protection Services, LLC. Los términos “Usted” y “Su(s)” hacen referencia a la persona que adquirió este Contrato.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**Protección móvil**

Estos términos y condiciones del Contrato (el “Contrato”) rigen el Programa, por lo que debe conservar este Contrato para futuras referencias. El número de teléfono móvil para el Equipo cubierto es Su número de Contrato. Si se adquiere por teléfono, Internet u otro medio electrónico, significa que este contrato es adquirido en el estado identificado en el domicilio de facturación correspondiente a usted que figura en los registros de TracFone al momento de la compra.

**Acuerdo.** Acepta todas las disposiciones de este Contrato cuando selecciona el Programa y/o lo abona. El Programa está disponible solo para los clientes de TracFone. Es necesario que conserve este Contrato, ya que es una parte integral de este Programa, y es posible que necesite mencionarlo para obtener el servicio. Este Programa, incluidos los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y exclusiones constituyen el acuerdo en su totalidad. Sus derechos de conformidad con este Programa pueden variar en cada estado. Su participación en el Programa es opcional, y Usted puede cancelar el Programa en cualquier momento. Consulte la sección de este Contrato referida a la cancelación.

**Definiciones.**

**1> “TracFone”** hace referencia a **TracFone Wireless, Inc.** y a cualquier sucesor o cesionario. **2> “Asurion”** hace referencia a **Asurion Warranty**

Protection Services of Florida, LLC en Florida y a Asurion Warranty Protection Services, LLC en todas las demás jurisdicciones. Puede escribirnos a P.O. Box 061078, Chicago, IL 60606-1078 o llamar al 1-866-598-4874. **3> “Equipo cubierto”** hace referencia al Dispositivo elegible de comunicaciones inalámbricas de su propiedad que está activamente registrado en la red TracFone y al que se inscribió en el momento en que adquirió este Programa. Este Programa no es transferible. El Dispositivo elegible de comunicaciones inalámbricas al que se inscriba en el momento de la compra, y solo ese dispositivo, recibirá los beneficios incluidos en este Programa. **4> El término “Dispositivo elegible de comunicaciones inalámbricas”** hace referencia al dispositivo inalámbrico que hemos designado como elegible para los servicios de conformidad con el Programa tal como se establece en nuestra lista de Productos inalámbricos elegibles y su Categoría de equipo, que se puede encontrar en phoneclaim.com, en las tiendas TracFone o llamando al 1- 866-598-4874. **5> El término “Falla operativa”** hace referencia a la falla del Equipo cubierto para funcionar como consecuencia de fallas operativas, mecánicas o estructurales por defectos en materiales o mano de obra o por desgaste normal; **6> El término “Daño accidental por manipulación”(ADH)** hace referencia al daño involuntario o accidental que ocurre durante el uso o manipulación normal. **7> El término “Equipo de reemplazo”** hace referencia al dispositivo inalámbrico que le entregamos en caso de que se produzca una Falla operativa o ADH cubierta del Equipo cubierto que:

- A. Estará en el mismo Categoría de equipo que el Equipo cubierto;
- B. Es nuevo o restaurado, y puede contener piezas originales y no originales o restauradas; y

C. Puede ser de marca, modelo o color diferentes al Equipo cubierto. El Equipo de reemplazo será un equipo aprobado para su uso en la red del Proveedor de servicios. **8> El término “Fecha de entrada en vigencia”** hace referencia a la fecha de entrada en vigencia de la cobertura, que es la fecha en que adquirió el Programa. **9> El término “Programa”** hace referencia al programa Mobile Protect descrito en este Contrato.

**Qué está cubierto.** Si el Equipo cubierto falla debido a una Falla operativa o ADH mientras este Contrato está en vigencia, lo repararemos o, a nuestro exclusivo criterio, lo reemplazaremos con un Equipo de reemplazo del mismo Categoría de equipo que el Equipo cubierto. Si se produce una falla en la batería estándar, el cargador de pared estándar y/o la Tarjeta del módulo de identificación del suscriptor (SIM) junto con la Falla operativa o ADH del Equipo cubierto, también repararemos o, a nuestro exclusivo criterio, reemplazaremos la batería estándar, el cargador de pared estándar y/o la Tarjeta del módulo de identificación del suscriptor (SIM), según corresponda. **NO SE OFRECE NINGUNA GARANTÍA, DECLARACIÓN NI RESPALDO DE QUE EL EQUIPO DE REEMPLAZO SERÁ IDÉNTICO U OFRECERÁ LAS MISMAS FUNCIONES QUE EL ELEMENTO REEMPLAZADO.** El Equipo de reemplazo pasa a ser de inmediato el Equipo cubierto. La cobertura también incluye asistencia y soporte técnico para su Equipo cubierto a través de la aplicación Solutu. Se puede acceder a los términos de servicio

de Solutu en [www.asurion.com/pdf/tracfone-eula/](http://www.asurion.com/pdf/tracfone-eula/). Para descargar Solutu, diríjase a [phoneclaim.com](http://phoneclaim.com) o llame al 1-866-598-4874.

**Período del contrato.** El plazo de su Contrato comienza en la Fecha de entrada en vigencia y continúa durante la Duración del plan mencionada anteriormente. Este Contrato incluye la garantía del fabricante; no reemplaza la garantía del fabricante. Excepto por la cobertura de ADH descrita anteriormente, que comienza en la fecha de compra, el resto de la cobertura entra en vigencia inmediatamente después del vencimiento de la garantía del fabricante y permanece en vigencia hasta la finalización del plazo, a menos que se cancele o se consuma de conformidad con las disposiciones que se mencionan a continuación. En caso de que el producto esté siendo reparado por un centro de servicio autorizado al momento del vencimiento de este Contrato, el plazo de este Contrato se extenderá hasta que se haya completado la reparación cubierta.

**Cargo por servicio de reclamo.** Se deberá abonar un cargo no reembolsable de servicio, según lo establecido en la tabla a continuación, al momento en que aprobamos la reparación o el reemplazo en función de la Categoría de equipo del Equipo cubierto que se reparará o reemplazará. El cargo por servicio de reclamo no se aplicará a las facilitaciones de garantía provistas mediante TracFone durante el plazo de la garantía estándar del fabricante. Los cargos por servicio de reclamo aplicables se establecen en el tabla de Cargos por servicio de reclamo a continuación.

<b>ESC de 13 meses</b>	
<b>Dispositivo al por menor</b>	<b>Cargo por servicio</b>
USD 0 - 75.99	USD -
USD 76 - 150.99	USD 29
USD 151 - 200.99	USD 49
USD 201 - 400.99	USD 69
USD 401+	USD 99

<b>ESC de 24 meses</b>	
<b>Dispositivo al por menor</b>	<b>Cargo por servicio</b>
USD 0 - 75.99	USD -
USD 76 - 150.99	USD 29
USD 151 - 200.99	USD 49
USD 201 - 400.99	USD 69
USD 401+	USD 99

**Límites por incidente.** Para cualquier reclamo individual, el límite de responsabilidad en virtud de este Contrato es el menor costo de (1) las reparaciones autorizadas o (2) el reemplazo con un producto de características similares. La responsabilidad total en virtud de este

Contrato es el precio de compra que pagó por el producto, incluido el impuesto a las ventas o el reemplazo del producto.

**Límites totales.** Si su Programa brinda 13 meses de cobertura, se permitirá un máximo de 2 reemplazos de Equipos cubiertos durante la duración del programa. Si su Programa brinda 24 meses de cobertura, se permitirá un máximo de 4 reemplazos de Equipos cubiertos durante la duración del programa.

**Capacidad de transferencia:** Este Programa no es transferible. El Dispositivo elegible de comunicaciones inalámbricas al que se inscriba en el momento de la compra, y solo ese dispositivo, recibirá los beneficios incluidos en este Programa.

**Qué NO está cubierto.**

**El Programa NO cubre:**

1> Daños incidentales o resultantes; 2> fallas ocasionadas por sucesos de fuerza mayor, incendio, inundación, explosión, guerra, terrorismo, huelga, embargo, actos del Gobierno, autoridades militares o factores climáticos; 3> pérdida, hurto, abuso, uso inapropiado, instalación inapropiada; 4> uso y desgaste normales que no afecten la función mecánica o eléctrica del Equipo cubierto; y 5> cambios o realces en el color, la textura, el acabado, la expansión, la contracción, o daños cosméticos al Equipo cubierto, sin importar su origen, entre ellos, rayones y marcas que no afecten la función mecánica o eléctrica del Equipo cubierto.

**Asimismo, el Equipo cubierto no incluye, y el Programa no cubre:**

1> contrabando o bienes resultantes de transporte o comercio ilegal, 2> bienes en tránsito enviados desde un sitio no perteneciente a nosotros, 3> elementos consumibles, como baterías (se entregará una batería estándar con el Equipo de reemplazo para reclamos aprobados para el reemplazo del Equipo cubierto si la batería también ha fallado), 4> cargadores de batería (se entregará un cargador de pared estándar con el Equipo de reemplazo para reclamos aprobados para el reemplazo del Equipo cubierto si el cargador también ha fallado), o 5> cualquier accesorio, (salvo disposición contraria con respecto a baterías y cargadores de baterías y tarjetas SIM), entre otros, tarjetas de memoria u otros dispositivos externos de almacenamiento, placas frontales de color, datos personalizados o software personalizado, tal como aplicaciones, tonos de llamada, juegos o protectores de pantalla.

**Para obtener el servicio.** En el caso de un ADH o Falla operativa del Equipo cubierto, puede presentar una solicitud de servicio llamando al **1-866-598-4874** entre las 7:00 a. m. a 10:00 p. m. CT (de Lunes a viernes) y de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. CST (sábados y domingos). Debe presentar la solicitud dentro de los treinta (30) días de la Falla operativa o ADH. Si se aprueba su solicitud de servicio y su Equipo cubierto se encuentra en la Categoría de equipo 1 a 5 del equipo, enviaremos el Equipo de reemplazo dentro de los dos (2) días hábiles, donde y cuando esté disponible.

Si su Equipo cubierto se encuentra en la Categoría de equipo 1, es posible que tenga que enviarnos el Equipo cubierto. Una vez que

recibamos el Equipo cubierto y confirmemos que tiene una Falla operativa o ADH, le enviaremos el Equipo de reemplazo por correo dentro de 2 días hábiles]

**Es posible que le pidamos que recoja el Equipo de reemplazo en una tienda minorista en su área. Podemos solicitarle que presente una identificación con foto emitida por el gobierno.**

**Devolución de Equipos reemplazados/Cargo por falta de devolución.** Los Equipos cubiertos cuyo reemplazo ha sido aprobado deben ser devueltos. Usted tendrá la obligación de devolvernos, dentro de los diez (10) días, el Equipo cubierto defectuoso a Nuestro cargo en el correo de devolución que le brindamos. Debe devolver el Equipo cubierto de acuerdo con nuestras instrucciones o pagar el cargo por equipo no devuelto hasta el precio de compra del Equipo cubierto que reemplazamos. **PUEDE EVITAR ESTE CARGO DEVOLVIENDO EL EQUIPO CUBIERTO DE ACUERDO CON LAS INSTRUCCIONES.** Si su Equipo cubierto pertenece a la Categoría de equipo 1, es posible que tenga que devolver el Equipo cubierto que presenta la falla antes de recibir el Equipo de reemplazo.

**Cargo por reclamos no cubiertos.** Si le enviamos el Equipo de reemplazo, antes de recibir su Equipo cubierto, le informaremos por escrito en un plazo de treinta (30) días de la devolución del Equipo cubierto reemplazado si determinamos que el Equipo cubierto devuelto no presenta una Falla operativa o ADH cubierta por el Programa. El cargo por reclamos no cubiertos que se aplica al modelo del Equipo de reemplazo provisto se le cobrará, a menos que Usted devuelva el Equipo de reemplazo en buenas condiciones de funcionamiento con el envío a Su cargo en un plazo de quince (15) días después de recibir Nuestro aviso. Si devuelve el Equipo de reemplazo conforme a lo aquí indicado, le devolveremos Su Equipo cubierto original y se incluirá un cargo de envío y reposición de USD 0 en su factura.

**Cancelación:** Puede cancelar este Contrato en cualquier momento y por cualquier motivo entregando o proporcionando una notificación por escrito al minorista, a la dirección donde adquirió este Contrato. También puede cancelar este Contrato entregando o proporcionando una notificación por escrito a Asurion 648 Grassmere Park, Nashville, TN 37211. Podemos cancelar este Contrato por cualquier motivo, incluida la reparación o el reemplazo no autorizados del Equipo cubierto, mediante una notificación por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha de entrada en vigencia de cancelación. Dicha notificación indicará la fecha de entrada en vigencia y la razón de la cancelación. Si el Contrato es cancelado: (a) por Usted dentro de los treinta (30) días de la recepción del mismo, recibirá un reembolso total del precio pagado por el Contrato, menos el costo de cualquier servicio que haya recibido, o (b) por usted después de treinta (30) días de la recepción de este Contrato, o por Nosotros en cualquier momento, recibirá un reembolso equivalente al 100 % del monto prorrateado de la parte no recibida del precio pagado por el Contrato, menos el costo de cualquier servicio que se haya recibido. Para los residentes de AL, AR, CA, CO, HI, MA, MD, ME, MN, MO, NJ, NM, NV, NY, SC, TX, WA, WI y WY, cualquier reembolso adeudado y no pagado

o acreditado dentro de los treinta (30) días de la cancelación incluirá una penalidad del 10 % mensual.

**Limitación de la responsabilidad.** En caso de error, omisión o falta de acción por parte de Asurion o TracFone con respecto al Programa o a los servicios prestados por Asurion o TracFone en virtud del presente, la RESPONSABILIDAD de ASURION Y TRACFONE SE LIMITARÁ A LOS CARGOS PAGADOS POR USTED POR EL PROGRAMA (SIN EXCEDER LOS CARGOS DE LOS ÚLTIMOS 24 MESES PAGADOS POR USTED POR EL PROGRAMA). ESTE CONSTITUYE EL ÚNICO RECURSO DISPONIBLE PARA USTED EN CASO DE ERROR, OMISIÓN O INCUMPLIMIENTO DE PARTE DE ASURION O TRACFONE. ASIMISMO, EN NINGUNA CIRCUNSTANCIA, ASURION O TRACFONE SERÁN RESPONSABLES POR DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, RESULTANTES, ESPECIALES, EJEMPLARES O PUNITIVOS (INCLUSO SI SE HA INFORMADO A ASURION O TRACFONE O SI SE HA PREVISTO LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS), DERIVADOS DEL PROGRAMA O DEL DESEMPEÑO DE ASURION O TRACFONE EN VIRTUD DEL PROGRAMA, O CONFORME A UNA DISPOSICIÓN DE ESTE CONTRATO, INCLUIDA, A MERO TÍTULO ENUNCIATIVO, LA PÉRDIDA DE INGRESOS O GANANCIAS ANTICIPADAS O PÉRDIDA DE NEGOCIOS. SALVO QUE SE INDIQUE EXPRESAMENTE LO CONTRARIO EN ESTE CONTRATO, ESPECÍFICAMENTE RECHAZAMOS TODA DECLARACIÓN O GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, CON RESPECTO AL PROGRAMA Y A LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VIRTUD DEL PRESENTE POR ASURION Y TRACFONE, INCLUIDA TODA GARANTÍA IMPLÍCITA DE TÍTULO, COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR Y GARANTÍAS IMPLÍCITAS DERIVADAS DEL CURSO DEL NEGOCIO O DEL DESEMPEÑO.

**Seguro que asegura este Contrato:** Este Contrato no es una póliza de seguro. En virtud de este contrato, las obligaciones de Asurion con los compradores en Alabama, Arkansas, California, Colorado, Connecticut, District of Columbia, Florida, Georgia, Hawái, Illinois, Indiana, Kentucky, Maine, Massachusetts, Minnesota, Missouri, Montana, Nevada, Nuevo Hampshire, Nueva Jersey, Nueva York, Carolina del Norte, Ohio, Oklahoma, Oregón, Puerto Rico, Carolina del Sur, Texas, Utah, Vermont, Virginia, Washington, Wisconsin o Wyoming están cubiertas en virtud de una póliza de seguro emitida por Continental Casualty Company, 333 S. Wabash Avenue, Chicago, Illinois, 60604. Si no actuamos en su reclamo dentro de los sesenta (60) días o si nos declaramos insolventes o tenemos problemas financieros, puede comunicarse con Continental Casualty Company directamente al 1-800-831-4262.

**Acuerdo de arbitraje. A los efectos de este acuerdo de arbitraje (al que se hará referencia de aquí en adelante como el “A.A.”), las referencias a “Nosotros” y “Nuestro/a(s)” también incluyen (1) a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contratos de servicios, representantes, empleados, sucesores y cesionarios del Proveedor del programa, tal como se define anteriormente; y (2) a TracFone Wireless, Inc. y a sus subsidiarias, filiales, representantes, empleados, sucesores y cesionarios.**

Puede llamarnos al 1-866-598-4874 para consultarnos la mayoría de sus inquietudes respecto de este Contrato. En el caso de que nosotros no podamos resolver cualquier disputa, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS**

**RESOLVER ESTAS DISPUTAS A TRAVÉS DEL ARBITRAJE INDIVIDUAL Y OBLIGATORIO O BIEN A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL DE PRIMERA INSTANCIA CON COMPETENCIA PARA DEMANDAS DE MENOR CANTÍA EN VEZ DE HACERLO A TRAVÉS DE LOS TRIBUNALES DE COMPETENCIA GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RENUNCIAR AL DERECHO A JUICIO POR JURADO Y AL DERECHO A PARTICIPAR EN ACCIONES COLECTIVAS U OTRA ACCIÓN REPRESENTATIVA.**

**(a)** Este A.A. continuará vigente luego de la finalización del Contrato y está regido por la Ley Federal de Arbitraje. Este A.A. debe interpretarse de manera amplia e incluye toda disputa que exista entre Usted y Nosotros y que surja de este Contrato, o esté relacionada de alguna manera con este, o con la relación entre Usted y Nosotros, ya sea de manera contractual, extracontractual, conforme a la ley, debido a fraude, declaración falsa u otro. No obstante, este A.A. no le impide presentar una demanda individual en nuestra contra ante un tribunal de instancia (con competencia para demandas de menor cuantía) o informar a un organismo o entidad federal, estadual o local acerca de la disputa. Ellos pueden procurar un resarcimiento en su representación.

**(b)** Para iniciar un arbitraje, envíe una Notificación de reclamo por escrito, por correo certificado a: 648 Grassmere Park, Nashville, TN 37222. La notificación debe describir la disputa y el resarcimiento que se busca. En el caso de que Nosotros no resolvamos la disputa en el plazo de treinta (30) días luego de recibir la Notificación, Usted podrá iniciar un proceso de arbitraje ante la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”). Puede comunicarse con la AAA y obtener una copia gratis de las reglas y formularios en [www.adr.org](http://www.adr.org) o llamando al 1-800-778-7879. Asurion le reembolsará el cargo administrativo que pague a la AAA, y si usted no puede pagar dichos cargos, nosotros los pagaremos si nos envía una solicitud escrita.

**(c)** El arbitraje será regulado por la AAA conforme a las Normas de arbitraje para el consumidor (“Normas”). El árbitro deberá observar los términos de este A. A. y deberá decidir todos los problemas, con la excepción de que los problemas relacionados con la aplicación de este A. A. puedan decidirse en un tribunal. Si la disputa es por menos de USD 25,000, el arbitraje se realizará enviando los documentos al árbitro, a menos que Usted solicite una audiencia en persona o telefónica, o que el árbitro decida que es necesario realizar una audiencia. Si la disputa es por más de USD 25,000, su derecho a una audiencia estará determinado por las normas. A menos que se acuerde lo contrario, toda audiencia se llevará a cabo en el condado o distrito de su domicilio postal. Pagaremos todos los cargos de presentación, administración y los honorarios de los árbitros con respecto a todo arbitraje; excepto que el árbitro determine que su disputa es infundada o tiene un fin inapropiado. En tal caso, las Normas rigen sobre el pago de dichos honorarios.

**(d)** El árbitro emitirá su resolución, que incluye los hechos y la legislación en la que se fundamenta. En el caso de que el árbitro falle en su favor y emita un laudo por daños y perjuicios superior al valor de nuestra última oferta de conciliación, o de que no presentemos una oferta

de conciliación y el árbitro le otorgue una indemnización por daños y perjuicios, entonces nosotros: (1) le pagaremos el monto del laudo por daños y perjuicios o USD 7.500, el que sea mayor; y (2) le pagaremos los eventuales honorarios y gastos de abogados en los que razonablemente haya incurrido en el arbitraje. Si bien el derecho al pago de gastos y honorarios es complementario a cualquier derecho que Usted pueda tener en virtud de la legislación vigente, no podrá cobrar los gastos y los honorarios por partida doble. Asurion renuncia a cualquier derecho que pueda tener, en virtud de la legislación aplicable, a cobrarle los gastos y honorarios de abogados en el caso de ganar el arbitraje.

**(e)** En el caso de que busque obtener una medida cautelar o declarativa, solo podrá otorgarse en el grado en que sea necesaria para proporcionarle un remedio jurídico. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA PARTE ÚNICAMENTE A TÍTULO PERSONAL Y NO COMO DEMANDANTE O PARTE DE UN LITIGIO, ARBITRAJE O PROCESO PRESUNTAMENTE COLECTIVO O REPRESENTATIVO.** A menos que Usted y Nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no podrá consolidar su disputa con la de otra persona, como tampoco podrá arbitrar ningún tipo de acción representativa. En el caso de que se determinara la inaplicabilidad de esta disposición específica, entonces este A. A., en su totalidad, será nulo.

**Fuerza mayor.** No tenemos responsabilidad por retrasos o fallas ocasionadas por sucesos de fuerza mayor, incendio, inundación, explosión, guerra, huelga, embargo, actos del gobierno, autoridades militares o elementos, u otras causas más allá de Nuestro control y, en tal caso, podemos cancelar este Contrato y el Programa de inmediato.

**Prohibiciones a la transferencia y el abuso del Programa.** El Programa está destinado exclusivamente a Su uso. No puede ser transferido por Usted a ninguna otra persona, y no puede ser cedido por Usted. Los dispositivos inalámbricos que sean propiedad o que estén en alquiler con opción a compra de una persona que no sea Usted podrán no considerarse como Equipo cubierto. Todo abuso del Programa por su parte, incluido, entre otros, buscar el reemplazo de un dispositivo inalámbrico que no sea de su propiedad, puede llevar a la rescisión del Programa, con previa notificación.

Los términos y condiciones varían para los clientes de TracFone que compran en algunas jurisdicciones, conforme a lo estipulado en este Contrato. El Programa posiblemente no esté disponible en todos los estados.

### **Variaciones según el estado**

Las siguientes variaciones estatales prevalecerán si hay inconsistencias con cualquiera de los otros términos y condiciones:

**Residentes de Arizona:** Si su notificación de cancelación por escrito se recibe antes de la finalización del plazo, no deduciremos el costo de ningún servicio recibido de su reembolso. Esta exclusión de condiciones preexistentes no se aplica a las condiciones que se produzcan antes de la venta del producto del consumidor realizada por el Garante, sus apoderados, subcontratistas o representantes. El Acuerdo de Arbitraje de este Plan no le impide contactar a la División

de Protección al Consumidor del Departamento de Seguros del Estado de Arizona (A.D.O.I.).

**Residentes de California:** Para todos los productos que no sean electrodomésticos y productos de electrónica del hogar, la disposición sobre la Cancelación se ha modificado de la siguiente manera: Si el Contrato es cancelado: (a) dentro de los sesenta (60) días de la recepción del Contrato, recibirá un reembolso total del precio pagado por el Contrato siempre y cuando no se haya realizado ningún servicio, o (b) después de transcurridos sesenta (60) días, recibirá un reembolso prorrateado, menos el costo de cualquier servicio que haya recibido.

**Residentes de Connecticut:** La primera frase de la sección Cancelación se ha eliminado y reemplazado por lo siguiente: Puede cancelar este Contrato en cualquier momento y por cualquier motivo, incluso si el producto cubierto se devuelve, vende, pierde, roba o destruye, enviando o proporcionando una notificación por escrito al minorista, a la dirección en la que adquirió este Contrato. Lo siguiente se agrega a la sección Para obtener servicios: Los servicios domiciliarios no están disponibles en virtud de este Contrato. En caso de que exista una disputa con Nosotros o Asurion que no se pueda resolver, puede ponerse en contacto 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 por escrito debe contener una descripción de la disputa, el precio de compra del producto, el costo de la reparación del producto y una copia del Contrato.

**Residentes de Florida:** La tarifa que se cobra por el presente Contrato no está sujeta a la regulación de la Oficina de Regulación de Seguros de Florida.

**Residentes de Georgia:** Nosotros solo podemos cancelar este Plan antes del término de su plazo por motivos de fraude, tergiversación material o incumplimiento en el pago de contraprestación en consecuencia. La cancelación será por escrito y será conforme a los requisitos del Código Oficial Anotado de Georgia ("O.C.G.A.") 33-24-44. Si este Plan se cancela antes del vencimiento de su plazo, no deduciremos el costo de ningún servicio recibido de su reembolso. Este Contrato excluye la cobertura por daños y perjuicios incidentales o resultantes y condiciones preexistentes solamente en la medida en que dichos daños y perjuicios o condiciones sean conocidos por usted o debieran serlo dentro de lo razonable. Conforme a lo estipulado en el Acuerdo de arbitraje de este Contrato, cualquiera de las partes puede iniciar una acción legal individual en un tribunal de instancia (con competencia para demandas de menor cuantía). La disposición del Acuerdo de arbitraje no le impide recurrir a organismos o entes locales, estatales o federales en relación con la disputa. Tales organismos o entidades pueden buscar un resarcimiento en su representación. Usted y Nosotros acordamos renunciar al derecho a juicio por jurado y al derecho de participar en acciones colectivas u otros procedimientos representativos. Ninguna parte del Acuerdo de arbitraje afectará su derecho a presentar un reclamo directo en virtud de los términos de este Contrato contra Continental Casualty Company, conforme al Código Oficial Anotado de Georgia (O.C.G.A.) 33-7-6.

**Residentes de Nevada:** Si se cancela el Contrato, no realizaremos deducciones del reembolso del costo de cualquier servicio recibido. Si este Contrato ha estado en vigencia durante un período de setenta (70) días, solo podremos cancelarlo antes del vencimiento de su plazo debido a los siguientes motivos: 1) que Usted cometa fraude o presente una declaración falsa en la obtención de este Contrato o en la presentación de un reclamo por servicios en virtud de este Contrato; 2) que Usted cometa un acto, omisión o incumplimiento de los términos de este Contrato después de la fecha de entrada en vigencia que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido en virtud de este Contrato; o 3) que se produzca un cambio material en la naturaleza o extensión de la reparación o el servicio requeridos, incluidos los servicios o reparación autorizados, con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de este Contrato y ocasione un aumento sustancial y material en la reparación o el servicio requeridos más allá de lo contemplado en el momento en que este Contrato se adquirió o se renovó por última vez. Si no cumplimos con el pago del reembolso de cancelación de acuerdo con lo establecido en la sección Cancelación, la penalidad será del diez por ciento (10 %) del precio de compra por cada período de treinta (30) días o por cada parte del presente cuyo reembolso o penalidades devengadas sigan pendientes de pago. La sección Qué no está cubierto de este Contrato se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: “6> Cualquier defecto o condición que existiera antes de que el dispositivo se convirtiera en Equipo cubierto”. Este programa no es renovable.

**Residentes de Nuevo Hampshire:** Comuníquese con nosotros al 1-866-598-4874 si tiene preguntas, dudas o reclamos acerca del Contrato. En caso de que no se cumpla el Contrato, puede comunicarse con el Departamento de Seguro del Estado de Nuevo Hampshire, 21 South Fruit Street, Suite 14, Concord, New Hampshire 03301, número de teléfono: 1-603-271-2261. La disposición sobre el acuerdo de arbitraje de este Contrato está sujeta a los Estatutos Revisados Anotados 542.

**Residentes de Nueva Jersey:** Este plan es un contrato de servicios y está separado y es distinto de cualquier garantía de producto o servicio que proporcione el fabricante, importador o vendedor, y no extiende el plazo de ninguna garantía de producto o servicio original que el fabricante, importador o vendedor pueda haber ofrecido.

**Residentes de Nuevo México:** Si este Contrato ha estado en vigencia durante un período de setenta (70) días, no podremos cancelarlo antes del vencimiento del plazo del Contrato o antes de un (1) año, lo que ocurra primero, a menos que: (1) no pague el monto adeudado, (2) sea condenado por un delito que lleve a un aumento en el servicio requerido en virtud del Contrato, (3) cometa fraude o presente una declaración falsa en la obtención de este Contrato, (4) cometa un acto, omisión o incumplimiento de los términos de este Contrato con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de este Contrato que aumente sustancial y materialmente el servicio requerido en virtud de este Contrato; o (5) se produzca un cambio material en la naturaleza o extensión del servicio o reparación requeridos con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de este Contrato y ocasione un aumento

sustancial y material en el servicio o reparación requeridos más allá de lo contemplado en el momento en que adquirió este Contrato.

**Residentes de Carolina del Norte:** La compra de este Contrato no es necesaria para comprar ni para obtener financiamiento para el producto.

**Residentes de Oklahoma:** La cobertura provista en virtud de este Contrato no está garantizada por la Asociación de Garantías de Seguros de Oklahoma. Los estatutos de garantías de servicio de Oklahoma no se aplican a las referencias del uso comercial de este Contrato. Número de licencia de Oklahoma: 861330.

**Residentes de Oregón:** La disposición de Acuerdo de Arbitraje de este Plan se reemplaza con lo siguiente: “Para fines de este Acuerdo de Arbitraje, las referencias a “nosotros” y “nos” también incluyen a las respectivas compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, aseguradoras de contratos de servicio, agentes, empleados, sucesores y cesionarios de la entidad obligada del Plan y su administrador, como se definen previamente; y a TracFone Wireless, Inc. y sus subsidiarias en propiedad absoluta, afiliadas, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. La mayoría de sus inquietudes acerca del Plan se pueden abordar sencillamente llamándonos al **1-866-598-4874**. En caso de que no podamos resolver alguna disputa, usted y nosotros podemos, mediante acuerdo por separado, consentir al arbitraje. USTED Y NOSOTROS ENTENDEMOS QUE CADA PARTE PUEDE RADICAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA SOLO EN SU CAPACIDAD INDIVIDUAL Y NO COMO REPRESENTANTE O MIEMBRO DE UNA ACCIÓN DE CLASE PRESUNTA, ARBITRAJE DE CLASE U OTRO PROCEDIMIENTO SIMILAR. Cualquier procedimiento de arbitraje se llevará a cabo dentro del estado de Oregón.

**Residentes de Carolina del Sur:** Comuníquese con nosotros llamando al 1-866-598-4874 si tiene preguntas, dudas o reclamos acerca de este Contrato. En caso de que no esté satisfecho con este Contrato, puede presentar reclamos o realizar consultas al Departamento de Seguros de Carolina del Sur, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, SC 29201 o llamando al 1-800-768-3467.

**Residentes de Texas:** Si adquirió este Contrato en Texas, puede presentar los reclamos no resueltos con respecto a nosotros o las consultas con respecto a nuestro registro al Departamento de Licencias y Regulaciones de Texas por escrito a: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, TX 78711, número de teléfono: (512) 463-2906 o (800) 803-9202. En caso de que no se pague un reembolso o un crédito antes del cuadragésimo sexto (46.º) día después de la fecha en que se devuelve el Contrato al proveedor, puede solicitar un reembolso directamente al asegurador. Número de licencia de Texas: 116

**Residentes de Utah: AVISO: Este Contrato está sujeto a una reglamentación limitada del Departamento de Seguros de Utah. Para presentar un reclamo, póngase en contacto con el Departamento de Seguros de Utah.** La cobertura provista en virtud de este Contrato no está garantizada por la Asociación de Garantía

de Seguros de Propiedad y Accidentes de Utah. La tercera oración de la sección Cancelación se ha reemplazado por lo siguiente: “Este Contrato puede ser cancelado por Nosotros antes de la finalización del plazo por: (i) tergiversación material o incumplimiento sustancial de deberes contractuales, condiciones o garantías, al notificarle por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación; o (ii) por falta de pago de prima al notificarle por escrito al menos diez (10) días antes de la fecha de vigencia de la cancelación. Tales notificaciones de cancelación indicarán la fecha de vigencia y el motivo de la cancelación”.

**Residentes de Washington:** En el caso de que no actuemos en relación con su reclamo, puede comunicarse directamente con Continental Casualty Company al 1-800-831-4262. No debe esperar sesenta (60) días para presentar un reclamo directamente ante Continental Casualty Company.

**Residentes de Wisconsin: ESTE CONTRATO ESTÁ SUJETO A LA REGULACIÓN LIMITADA DE LA OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS.** Solo podremos cancelar este Contrato antes del término del plazo acordado en caso de incumplimiento de pago, declaración falsa o incumplimiento sustancial de las obligaciones con respecto al producto o a su uso. La disposición sobre el Acuerdo de arbitraje de este Contrato se ha modificado de la siguiente manera: **(1) A LOS EFECTOS DE RESOLVER LAS DISPUTAS, PUEDE ELEGIR EL ARBITRAJE VINCULANTE CONFORME A LA DISPOSICIÓN SOBRE EL ACUERDO DE ARBITRAJE DE ESTE CONTRATO, O BIEN UN TRIBUNAL DE INSTANCIA. AL CELEBRAR ESTE CONTRATO, USTED Y NOSOTROS RENUNCIAMOS AL DERECHO A RESOLVER LAS DISPUTAS A TRAVÉS DE TRIBUNALES DE COMPETENCIA GENERAL, AL DERECHO A JUICIO POR JURADO Y AL DERECHO A PARTICIPAR EN ACCIONES COLECTIVAS U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS;** y (2) la frase “y está regido por la Ley de Arbitraje Federal” en la primera oración del párrafo (a) se ha eliminado en su totalidad.

**Residentes de Wyoming:** La disposición sobre el Acuerdo de arbitraje de este Contrato se sustituye por la siguiente cláusula: “En caso de disputas entre Usted y Nosotros no resueltas por negociaciones, podemos prestar nuestro consentimiento para el arbitraje en un acuerdo escrito separado. Todo proceso de arbitraje debe ser realizado dentro del estado de Wyoming”. A los efectos de este Acuerdo de arbitraje, las referencias a “Nosotros” y “Nuestra(s) o Nuestro(s)” incluyen al Proveedor del programa, tal como se define anteriormente, y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, aseguradoras de contrato de servicio, representantes, empleados, sucesores y cesionarios; y (2) a TracFone y a sus subsidiarias, filiales, representantes, empleados, sucesores y cesionarios.

**3800 v.2 (10/17)**