

Tech Expert Terms of Service

This Terms of Use and Service Agreement for the Sprint Complete Application and the Sprint Complete Security Application (“APP” or “APPS”) and the technical support, and restoration services included in the Tech Expert support, Sprint Complete Security, and Smart Home Consultation Services (collectively, the “Services”) (collectively, the “Agreement”) governs your use of the APPS and Services. Your ability to access or use the APPS AND/OR SERVICES depends upon Your agreement with Asurion.

PLEASE READ THIS AGREEMENT CAREFULLY AND COMPLETELY. THIS AGREEMENT IS A LEGAL CONTRACT BETWEEN YOU AND ASURION. SPRINT IS NOT A PARTY TO THIS CONTRACT. THIS AGREEMENT LIMITS THE LIABILITY OF ASURION TO YOU AND CONTAINS AN ARBITRATION PROVISION REQUIRING DISPUTES TO EXCLUSIVELY GO TO ARBITRATION, AND IT ALSO CONTAINS A WAIVER TO ANY JURY TRIAL AND CLASS ACTIONS. IF YOU DO NOT AGREE WITH ANY OF THE TERMS OF THIS AGREEMENT, YOU MAY NOT DOWNLOAD AND/OR USE THE APPLICATION OR THE SERVICES.

TECH EXPERT SUPPORT ALLOWS YOU TO ACCESS TECHNICAL SUPPORT SERVICES FOR YOUR DEVICE AND SPRINT COMPLETE SECURITY ALLOWS YOU TO ACCESS SUPPORT SERVICES RELATED TO DATA SECURITY. THE SERVICES MAY BE SUBJECT TO ADDITIONAL TERMS AND CONDITIONS. TECH EXPERT SUPPORT, SPRINT COMPLETE SECURITY, AND SMART HOME CONSULTATION TERMS OF SERVICE ARE PROVIDED TO YOU BY ASURION. CONTACT US AT TERMSOFUSE@ASURION.COM FOR INFORMATION ABOUT THE APPS AND SERVICES.

YOU MUST HAVE THE SPRINT COMPLETE APP IN ORDER TO CONTACT A TECH EXPERT FOR SUPPORT THROUGH THE SPRINT COMPLETE SECURITY SERVICE.

SPRINT COMPLETE MYHOME BY ASURION PROGRAM INCLUDES TECH EXPERT SUPPORT SERVICES ONLY.

TERMS AND CONDITIONS APPLICABLE TO APPS AND THE SERVICES

- 1. DEFINITIONS.** In this Agreement: (a) the words “Asurion” and “Our” and “Us” mean Asurion Mobile Applications, LLC with respect to the APPS, and with Asurion Protection Services, LLC with respect to the Services, and their respective parents, subsidiaries, branches, affiliates, agents, employees, successors and assigns; and (b) the words “You” and “Your” mean a person who downloads or uses the Services and/or APPS and any person or entity represented by that individual; and (c) the word “Device(s)” means those eligible devices with operating systems Android 4.2+ and iOS 9.0+, and any additional devices as updated in Asurion’s sole discretion. For a list of eligible Devices, please visit www.sprint.com/protection or call 800-584-3666.
- 2. PRIVACY POLICY & PASSWORDS. OUR PRIVACY POLICY** 1) for the Sprint Complete APP is available at <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>; 2) for the Sprint Complete Security APP is available at <https://protection.sprint.com/complete-security-privacy-policy/>; and 3) for the Services is available at <https://www.asurion.com/privacy-policy/>, and explains Our policies with respect to the collection, use and disclosure of information related to or derived from Your use of the APPS and Services. Please read the Privacy Policy carefully and completely. It is incorporated by reference into this Agreement, and by using the Services and/or APP, You consent to the collection, use and disclosure of Your information as set forth in that Policy. Because Asurion cannot guarantee the security of Your personal information, You acknowledge and agree that You provide it to Asurion at Your own risk. If You know or suspect that the passwords associated with or stored on Your Device have been available to or accessed by anyone as a result of Your use of the Services and/or APPS, You should immediately change or reset those passwords.

-
3. **DATA-USAGE CHARGES.** You acknowledge and agree that You may need to purchase additional equipment or software to receive the full benefit of the Services or incur data usage or other fees or charges if You use the Service and/or download and use the APPS. You are solely responsible for the payment of those fees or charges, and any failure to pay them may result in suspension or termination of Your access to the Services and/or APPS.
4. **DISCLAIMER OF WARRANTIES.** THE FOLLOWING DISCLAIMER SHALL APPLY TO YOU TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT THE SERVICES AND APPS ARE PROVIDED ON AN “AS IS” AND “AS AVAILABLE” BASIS, AND THAT YOUR USE OF OR RELIANCE ON EITHER IS AT YOUR SOLE RISK AND DISCRETION. ASURION HEREBY DISCLAIMS ANY AND ALL REPRESENTATIONS, WARRANTIES AND GUARANTIES REGARDING THE SERVICES AND/OR APPS, WHETHER EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, AND INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, AND NON-INFRINGEMENT. FURTHERMORE, ASURION MAKES NO WARRANTY THAT (A) THE SERVICES AND/OR APPS WILL MEET YOUR REQUIREMENTS; (B) THE SERVICES AND/OR APPS WILL BE AVAILABLE, TIMELY, CURRENT, ACCURATE, RELIABLE, COMPLETE, SECURE OR ERROR-FREE; (C) THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES, INFORMATION OR OTHER MATERIAL ACCESSED OR OBTAINED BY YOU THROUGH THE SERVICES AND/OR APPS WILL BE AS REPRESENTED OR MEET YOUR EXPECTATIONS; OR (D) ANY ERRORS IN THE SERVICES AND/OR APPS WILL BE CORRECTED. NO ADVICE OR INFORMATION, WHETHER ORAL OR WRITTEN, OBTAINED BY YOU FROM ASURION OR THE SERVICES AND/OR APPS SHALL CREATE ANY REPRESENTATION, WARRANTY OR GUARANTY. FURTHERMORE, YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT ASURION HAS NO OBLIGATION TO SUPPORT OR MAINTAIN THE SERVICES AND/OR APPS. YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT ASURION MIGHT NOT BE ABLE TO OFFER THE SERVICES AND/OR APPS AT ALL, IN THE ABSENCE OF THE FOREGOING DISCLAIMERS AND LIMITATIONS. IN THE EVENT OF ANY FAILURE OF THE SERVICES AND/OR APPS TO CONFORM TO ANY APPLICABLE WARRANTY, YOU MAY NOTIFY ASURION AND ASURION WILL, AS YOUR SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY, USE COMMERCIALY REASONABLE EFFORTS TO SATISFY THE WARRANTY. ASURION WILL HAVE NO OTHER WARRANTY OBLIGATION WHATSOEVER WITH RESPECT TO THE SERVICES AND/OR APPS, AND ANY OTHER CLAIMS, LOSSES, LIABILITIES, DAMAGES, COSTS OR EXPENSES ATTRIBUTABLE TO ANY FAILURE TO CONFORM TO ANY WARRANTY WILL BE YOUR SOLE RESPONSIBILITY.
5. **LIMITATION OF LIABILITY.** THE FOLLOWING LIMITATIONS SHALL APPLY TO YOU TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL SPRINT BE LIABLE FOR ANY CLAIMS ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH YOUR ACCESS OR USE OF OR INABILITY TO ACCESS OR USE THE SERVICES AND/OR APPS. UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL ASURION BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL OR EXEMPLARY DAMAGES ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH YOUR ACCESS OR USE OF OR INABILITY TO ACCESS OR USE THE SERVICES AND/OR APPS, WHETHER OR NOT THE DAMAGES WERE FORESEEABLE AND WHETHER OR NOT ASURION WAS ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, DAMAGES FOR LOSS OF PROFITS OR REVENUES, FAILURE TO TRANSMIT OR RECEIVE ANY DATA, LOSS, MISUSE OR DISCLOSURE OF DATA OR CONFIDENTIAL INFORMATION, BUSINESS INTERRUPTION, LOSS OF PRIVACY, CORRUPTION OR LOSS OF DATA, FAILURE TO RECEIVE OR BACKUP YOUR DATA (OR ARCHIVED DATA) OR ANY OTHER PECUNIARY LOSS WHATSOEVER ARISING OUT OF OR IN ANY WAY RELATED TO THE SERVICES AND/OR APPS. WITHOUT LIMITING THE GENERALITY OF THE FOREGOING, ASURION’S AGGREGATE LIABILITY TO YOU (WHETHER BASED IN CONTRACT, NEGLIGENCE, STRICT LIABILITY, STATUTE OR OTHER THEORY OF LIABILITY) SHALL NOT EXCEED THE AMOUNT OF THE FEES PAID BY YOU FOR THE SERVICES AND/OR APPS AS APPLICABLE,

IF ANY, DURING THE TWO (2) MONTHS IMMEDIATELY PRECEDING THE EVENT GIVING RISE TO THE CLAIM, OR \$100.00, WHICHEVER IS GREATER. THE FOREGOING LIMITATIONS WILL APPLY EVEN IF THE ABOVE STATED REMEDY FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE.

- 6. ARBITRATION AGREEMENT.** Most of Your concerns about the Services and/or APPS can be addressed by contacting Asurion at TERMSOFUSE@ASURION.COM or by contacting Us at 800-584-3666. For any dispute with Asurion, You agree to first contact us and attempt to resolve the dispute with us informally.
- A. YOU AND ASURION AGREE TO RESOLVE ANY DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION. YOU AND ASURION AGREE THAT ANY ARBITRATION WILL TAKE PLACE ON AN INDIVIDUAL BASIS ONLY. YOU AND ASURION AGREE TO WAIVE ALL RIGHTS TO A JURY TRIAL AND TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDINGS.** This Arbitration Agreement (“ARB”) shall survive the termination of the Agreement and is governed by the Federal Arbitration Act. This ARB shall be interpreted broadly, and it includes any dispute You have with Asurion that arises out of or relates in any way to Your relationship with Asurion or the Services and/or APPS, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or otherwise. However, this ARB does not preclude You from bringing an individual action against Asurion in small claims court or from informing any federal, state or local agencies of Your dispute. Such agencies may be able to seek relief on Your behalf.
- B.** To initiate arbitration, send a written Notice of Claim by certified mail to: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656. The Notice must describe the dispute and the relief sought. If Asurion does not resolve the dispute within 60 days of receipt of the Notice, You may start an arbitration with the American Arbitration Association (“AAA”). You may contact the AAA and obtain a free copy of the rules and forms necessary to start an arbitration proceeding at 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, Asurion will pay it if You send a written request by certified mail to the Legal Department.
- C.** The arbitration shall be administered by the AAA in accordance with the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (“Rules”) in effect at the time the arbitration is started and as modified by this ARB. The arbitrator is bound by the terms of this ARB and shall decide all issues, with the exception that issues relating to the enforceability of this ARB may be decided by a court. If Your dispute is for \$10,000 or less, You may conduct the arbitration by submitting documents to the arbitrator or by telephone. If Your dispute is for more than \$10,000, Your right to hearings will be determined by the Rules. Unless otherwise agreed, any hearings will take place in the county/parish of Your mailing address. Asurion will pay all filing, administration and arbitrator fees for any arbitration, unless Your dispute is found by the arbitrator to have been frivolous or brought for an improper purpose under Federal Rule of Civil Procedure 11(b). In that case, the Rules govern payment of such fees.
- D.** The arbitrator shall issue a decision including the facts and law upon which his/her decision is based. If the arbitrator finds in Your favor and issues a damages award that is greater than the value of the last settlement offer made by Asurion or if Asurion made no settlement offer, and the arbitrator awards You any damages, Asurion will: (1) pay You the amount of the award or \$2,500, whichever is greater; and (2) pay Your attorney, if any, the attorney’s fees and expenses reasonably incurred in the arbitration. While the right to the attorney’s fees and expenses discussed above is in addition to any right You may have under applicable law, neither You nor Your attorney may recover duplicate awards of attorney’s fees and expenses. Asurion hereby waives any right it may have under applicable law to recover attorney’s fees and expenses from You if it prevails 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 ASURION AGREE THAT EACH PARTY MAY BRING CLAIMS AGAINST EACH OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT IN A PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION OR OTHER REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Unless You and Asurion agree otherwise, the arbitrator may not consolidate Your dispute with the dispute of any other person and may not preside over any form of representative or class proceeding. If this specific provision of this ARB is found to be unenforceable, then the entirety of this ARB is null and void.
7. **CLAIM LIMITATION.** Unless otherwise allowed by applicable law, any claim related to the Services and/or APPS shall be brought within one year of the events giving rise to the claim. Failure to assert any such claim during that one-year period results in the claim being forever waived and barred.
8. **THIRD-PARTY CONTENT.** The Services and/or APPS may expose You to content, websites, products and services created or provided by parties other than Asurion (“third-party content”). Asurion does not review, endorse or assume any responsibility for third-party content and shall have no liability to You for access to or use of third-party content. You access or use third-party content at Your own risk and discretion, and You understand that this Agreement and Privacy Policy do not apply to that third-party content.
9. **INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS.** You agree that all copyrights, patents, trademarks, trade secrets and other intellectual property or proprietary rights associated with the Services and/or APPS are the exclusive property of Asurion, and all such rights not expressly granted to You in this Agreement are hereby reserved and retained by Asurion. If You submit comments or ideas about the Services and/or APPS, including ways to improve the Services and/or APPS or other products or services (“Ideas”), You agree that Your submission is gratuitous, unsolicited and without restriction. It does not place Asurion under any fiduciary or other obligation, and Asurion is free to use the Idea without compensation to You and/or to disclose the Idea to anyone on a non-confidential basis. You further acknowledge that Asurion does not, by acceptance of Your submission, waive any rights to use similar or related ideas previously known to Asurion, or developed by its employees or obtained from sources other than You.
10. **INDEMNIFICATION.** You agree to indemnify, defend, and hold harmless Asurion and Sprint from any claim, proceeding, loss, damage, liability or expense of any kind arising out of or in connection with the following: (a) Your use or misuse of the Services and/or APPS; (b) Your alleged or actual breach of this Agreement; (c) Your alleged or actual violation of any applicable rule, law or regulation; (d) Your negligence or willful misconduct; or (e) Your alleged or actual violation of the intellectual property or other rights of third parties. Asurion reserves the right, at Your expense, to assume the exclusive defense and control of any matter which You are required to indemnify, and You agree to cooperate in that defense.
11. **ASSIGNMENT.** This Agreement and any rights or licenses granted hereunder may not be transferred or assigned by You, but may be transferred or assigned by Asurion, without restriction. Any attempted transfer or assignment in violation of this provision is null and void.
12. **SEVERABILITY & WAIVER.** If any term of this Agreement is found to be invalid or unenforceable, that term should be modified to the extent possible to make it valid or enforceable without losing its intent and purpose. If no such modification is possible, the term should be severed from this Agreement. Any failure to enforce a right or term of this Agreement shall not be deemed a waiver of that right or term.
13. **TERMINATION OR CHANGE OF THE APPS AND SERVICES.** We reserve the right to suspend or terminate Your use of the APPS or Services at any time and for any reason, including for abuse, excessive usage or failure to pay any fees or charges. We also reserve the right to change the scope

or extent of the APPS or Services at any time and for any reason. Any refund of fees or charges We may agree to pay in such circumstances will be limited to the fees You paid in the prior month for the APPS or Services as applicable.

- 14. ENTIRE AGREEMENT & GOVERNING LAW.** This Agreement and the documents incorporated by reference constitute our entire agreement with respect to the Services and supersede any prior or contemporaneous agreements. This Agreement and Your relationship with Asurion shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Tennessee, without regard to conflicts of law provisions. The application of the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods is expressly excluded.

ADDITIONAL TERMS SPECIFIC TO THE APPS

- 15. USE.** The APPS are developed and provided by Asurion and not by Sprint. The APPS are intended for Your use only. You may download and use the APPS only if You can form a binding contract with Asurion and You are not a person who is barred from downloading or using the APPS by laws of the United States or any other applicable jurisdiction. The APPS are operated from facilities in the United States, and Asurion makes no representation that the APPS are appropriate or available for use in other locations.
- 16. LICENSE.** Asurion grants You a personal, revocable, non-transferable, non-exclusive limited right to access and use the APPS solely as permitted by its functions. Asurion grants You no other rights, beyond what is expressly granted to You herein, and Asurion hereby reserves any and all other rights.
- 17. FUNCTIONS.** The APPS include several functions, and Your ability to access those functions or the APPS themselves, depends upon Your Device and Your agreement with Asurion and/or Your carrier. Asurion does not warrant that the APPS will be compatible with or operable on Your Device or that any particular APP function will be available to You. You acknowledge and agree that not all of the APPS functions may be available to You at all times or at any time. Your Device must be powered on and connected to a carrier or wireless network for the APPS to operate. Asurion reserves the right to change, suspend or discontinue the APPS and/or any of their functions at any time, for any reason and without notice or liability to You. It is Your responsibility to download any updates to the APPS. Asurion will not assume any liability if You do not have the most current version of the APPS on Your Device. The FAQs are available [here](#) and provide general information regarding the APPS.

Functions of the Sprint Complete APP include but are not limited to:

- A. CLICK-TO-CALL.** If available, the Click-to-Call function may allow You to call a representative for assistance. Your use of the function may convey certain information about Your Device to the representative, including, without limitation, Your settings information, Your performance and data usage, Your battery and storage levels, and information regarding Your installed apps.
- B. CLICK-TO-CHAT.** If available, the Click-to-Chat function may allow You to interact with and receive assistance from a representative on Your Device. Your use of the function may convey certain information about Your Device to the representative, including, without limitation, Your settings information, Your performance and data usage, Your battery and storage levels, and information regarding Your installed apps.
- C. REMOTE ACCESS.** If available, the Remote Access function may allow a representative to remotely access, with Your authorization, Your Device during a live call to assist You in managing some limited features on Your Device through Our software platforms or the platforms of our third party providers. You expressly consent to our support technicians remotely accessing Your Device and any other devices included in the services, as well as any data, videos, pictures, text

messages or other content thereon. Your use of the function may convey certain information about Your Device to the representative, including, without limitation, Your settings information and information regarding Your files and content.

- D. DATA COLLECTION AND USE.** If available, the APP may collect and convey certain data and information about Your Device. Information regarding Asurion's policies for privacy and security with regard to the gathering, use, and disclosure of the collected data and information is located in the Asurion privacy policy, available at <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>.
- E. SPRINT COMPLETE APP GROUP.** If available, the APP may provide You the option to invite other individuals to add Devices to Your Sprint Complete APP Group. The option to add Devices to Your Sprint Complete APP Group will allow You and any other individual who successfully adds a Device to Your Sprint Complete APP Group to get support for all of the Devices added to Your Sprint Complete APP Group. You should explain this to anyone whose Device is added to Your Sprint Complete APP Group, and if You do not want them to use or support Your Devices, be sure to let them know. Adding a Device to Your Sprint Complete APP Group also will provide Tech Experts with access to certain data on each added Device as outlined herein. If a Device is added to the Sprint Complete APP Group, that Device cannot be removed from the Sprint Complete APP Group, however, if an individual deletes the APP from a Device within the Sprint Complete APP Group, no additional data from the Device will be accessible following deletion.

Functions of the Sprint Complete Security APP include but are not limited to:

- A. DATA STORAGE.** If available, the Data Storage function may allow You to store information in the APP related to Your accounts and passwords. In the event You change any of Your stored accounts and/or passwords, You must update such changes in the APP in order to receive the full value of the password management, data monitoring and self-scan features.
- B. DATA MONITORING.** If available, the Data Monitoring function monitors the accounts You provided and set-up in the APP which will be subject to Your self-scan for data breaches. You may receive in-APP notifications to alert You to perform a self-scan.
- C. SELF-SCAN.** If available, the Self-Scan function may allow You to actively initiate a scan of Your data saved in the APP against a database of breached data. In the event the database of breached data includes Your data, You will receive a notification of such breach, guidance to restore Your data's safety, and/or the opportunity to talk to a live agent.
- D. CLICK-TO-CALL.** If available, the Click-to-Call function may allow You to call a representative for assistance. Your use of the function may convey certain information about Your Device to the representative, including, without limitation, Your settings information, Your performance and data usage, Your battery and storage levels, and information regarding Your installed apps. The Click-to-Call function may also allow You to connect to an Asurion third-party representative to assist in restoration services should You choose to further investigate a potential breach of Your Information.
- E. CLICK-TO-CHAT.** If available, the Click-to-Chat function may allow You to interact with and receive assistance from a representative on Your Device. Your use of the function may convey certain information about Your Device to the representative, including, without limitation, Your settings information, Your performance and data usage, Your battery and storage levels, and information regarding Your installed apps.
- F. FINGERPRINT SCANNER.** If available, the fingerprint scanner function may allow You to access the APP and Your data instead of using Your account information.

G. DATA COLLECTION AND USE. If available, the APP may collect and convey certain data and information about Your Device. Information regarding Asurion's policies for privacy and security with regard to the gathering, use, and disclosure of the collected data and information is located in the Asurion privacy policy, available <https://protection.sprint.com/complete-security-privacy-policy/>.

- 18. PASSWORD & ACCOUNT INFORMATION.** You may be asked to provide an email address, mobile phone number, and/or other identifying information and create a password in order to access certain features and functions. If required, you agree that you will provide Asurion with complete and accurate information when creating Your account and using the APPS. You are solely responsible for any activity that occurs on or in relation to Your account and for keeping Your password confidential, and You are solely liable for any damages resulting from Your failure to do so. Anyone with access to Your account or password can use the APPS on Your Device. If You believe that the confidentiality of Your account or password has been compromised, You should change Your password immediately.
- 19. COMMUNICATIONS.** You agree to receive electronic communications from Us related to Your use of the APPS ("Core Communications"), and You cannot opt out of receiving those Core Communications. You also agree to receive electronic communications from Us related to 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.
- 20. RESTRICTIONS ON USE.** You shall not use the APPS in any way that violates any applicable rules, laws or regulations or infringes any copyright, trademark or other intellectual property right of any third party or discloses a trade secret or confidential information. You shall not: (a) decompile, reverse engineer, disassemble, derive the source code of or decrypt the APPS; (b) make any modification, adaptation, improvement, enhancement, translation or derivative work from the APPS; (c) redistribute, rent, lease, loan, resell, sublicense, distribute, or otherwise transfer the APPS to any third party; or (d) remove, obscure, or alter any proprietary notices (including any notice of copyright or trademark) of the APPS.
- 21. MISUSE.** You shall not misuse the APPS, including, without limitation, using the APPS in any manner that: (a) interferes with or interrupts the APPS or any hardware, software, system or network connected with the APPS; (b) stalks, harasses, threatens or harms any person or is otherwise invasive of another's privacy rights; (c) uses the Asurion functions on a device without permission; (d) tampers with or makes an unauthorized connection to any network, including, without limitation, the network of any wireless carrier; (e) disseminates viruses or other computer code, files or programs that interrupt, destroy or limit the functionality of the APPS or any other computer software or hardware.
- 22. OPEN SOURCE AND THIRD-PARTY SOFTWARE.** The APPS may include open source or third-party software, and Your use of the APPS is subject to any licenses or agreements governing that software.
- 23. COMPLIANCE WITH U.S. EXPORT LAWS.** By downloading the APPS, You acknowledge that the APPS are subject to U.S. Export law, and that You will comply with all domestic and international export laws and regulations that apply to the APPS.

ADDENDUM FOR DOWNLOADS FROM THE APPLE APP STORE

The following additional terms and conditions apply to You if You downloaded the APPS from the Apple App Store ("iTunes-Sourced Software"). You acknowledge and agree that this Agreement is between You and Asurion only, and not Apple, and that Apple has no responsibility for the iTunes-Sourced Software or its content. Your use of the iTunes-Sourced Software must comply with the App Store Terms of Service. You acknowledge that Apple has no obligation whatsoever to furnish any maintenance and support services with respect to the iTunes-Sourced Software. In the event of any failure of the iTunes-Sourced

Software to conform to any applicable warranty, You may notify Apple, and Apple will refund the purchase price of the iTunes-Sourced Software to You. To the maximum extent permitted by applicable law, Apple will have no other warranty obligation whatsoever with respect to the iTunes-Sourced Software, and any other claims, losses, liabilities, damages, costs or expenses attributable to any failure to conform to any warranty will be solely governed by this Agreement and any law applicable to Asurion. You acknowledge that Apple is not responsible for addressing any claims relating to the iTunes-Sourced Software or Your possession or use of the iTunes-Sourced Software, including, but not limited to: (i) product liability claims; (ii) claims that the iTunes-Sourced Software fails to conform to any applicable legal or regulatory requirement; and (iii) claims arising under consumer protection or similar legislation; and all such claims are governed solely by this Agreement and any law applicable to Asurion. You acknowledge that, in the event of any third-party claim that the iTunes-Sourced Software or Your possession or use of that iTunes-Sourced Software infringes intellectual property rights, Asurion, not Apple, will be solely responsible for the investigation, defense, settlement and discharge of any such claim to the extent required by this Agreement. You and Asurion acknowledge and agree that Apple and Apple's subsidiaries are third-party beneficiaries of this Agreement as relates to Your license of the iTunes-Sourced Software and that upon Your acceptance of this Agreement, Apple will have the right (and will be deemed to have accepted the right) to enforce this Agreement as relates to Your license of the iTunes-Sourced Software against You as a third-party beneficiary thereof.

Asurion® and its logos are the trademarks of Asurion, LLC. All rights reserved. All other trademarks, service marks, and product brands that appear in the APPS are not owned by Asurion and are the property of their respective owners. Asurion is not affiliated with, sponsored by, or endorsed by the respective owners of the other trademarks, service marks and/or product brands that appear in the APPS.

ADDITIONAL TERMS SPECIFIC TO THE SERVICES:

24. SCOPE OF SERVICES SPECIFIC TO TECH EXPERT SUPPORT. The Services are developed and provided by Asurion, not by Sprint. To use the Services, Your Device must be associated with an Agreement with Asurion.

- A.** Under Sprint Complete program, the Services only include technical support for Your Device and the operating systems and software applications either thereon or intended to be used thereon and technical support for the use of Your Device with other devices and services manufactured to be compatible with Your Device or intended to be connected thereto. The Services do not include, among other things, (a) assistance with carrier network coverage issues, such as dropped calls/data interruptions; (b) over-the-air updates to operating systems, firmware, or other software; (c) diagnostic support not related to Your Device; (d) modification of Original Equipment Manufacturer ("OEM") software; (e) installation of third-party software or OEM drivers not supported by the Device; (f) computer setup, support or repair; (g) home or wireless router/modem or network setup, support or repair; (h) peripheral setup, support or repair; (i) installation of non-sanctioned applications; or (j) data migration from device to device.
- B.** Under Sprint Complete MyHome by Asurion program, the Services only include technical support for Your Device and the operating systems and software applications either thereon or intended to be used thereon and technical support for the use of Your Device with other devices and services manufactured to be compatible with Your Device or intended to be connected thereto. The Services do not include, among other things, (a) assistance with carrier network coverage issues, such as dropped calls/data interruptions; (b) over-the-air updates to operating systems, firmware, or other software; (c) diagnostic support not related to Your Device; (d) modification of Original Equipment Manufacturer ("OEM") software; (e) installation of third-party software or OEM drivers not supported by the Device; (f) installation of non-sanctioned applications; or (g) data migration from device to device.

25. SCOPE OF SERVICES SPECIFIC TO SPRINT COMPLETE SECURITY. The Services are developed and provided by Asurion and its authorized third parties, and not by Sprint.

The Services are not available for Sprint Complete MyHome by Asurion program customers. The Services may include data monitoring, breach notifications, support, and identity restoration assistance in the event of a data breach notification received via the APP. If available, Asurion's authorized third-party provider may offer the following services: additional identity restoration assistance including but not limited to protection for credit cards, debit/ATM cards, checkbooks, driver's licenses, Social Security cards, insurance cards, passports, military identification cards, traveler's checks and Medicare/Medicaid identification, should You request it. If You request such Services, You may be required to execute a Power of Attorney document with Asurion's third-party provider. The Services do not include, among other things and depending on Your plan, (a) reimbursements or replacements for losses; (b) insurance coverage; and/or (c) assistance with criminal prosecutions.

26. SCOPE OF SERVICES SPECIFIC TO SMART HOME CONSULTATION

The Services are available by appointment only and not available for Sprint Complete MyHome by Asurion program customers or Spring Complete tablet customers. The Services are developed and provided by Asurion, not by Sprint. Home consultation experts will, upon request, be dispatched to Your home (provided that the home is located within one of the approved zip codes) or provide a remote consultation to evaluate what connected or "smart" products You have, understand Your technology needs and make recommendations to address those technology needs. Specifically, the consultation will be performed by an expert who may review Your current smart products, demonstrate other smart products available in the marketplace and advise You on future smart product purchase decisions that may meet certain technology needs. You must make the smart products intended for assessment/consultation in the home accessible to the expert, and provide a safe, non-threatening environment for the expert to conduct the consultation. As part of the consultation, the expert may need to connect to Your Wi-Fi to assess signal strength. The expert will not be responsible for dismantling or physical installation of equipment. Someone at least 18 years of age must be present at all times while the expert is in the customer's home and during the time that the assessment/consultation is performed. Following completion of the assessment/consultation, the expert will provide You a follow up email with product recommendations.

If You need to reschedule the date for Your assessment/consultation, You must give us at least 24-hours advance notice

27. AVAILABILITY OF SERVICES. The Services are developed and provided by Asurion or its authorized third party providers and available 6:00 a.m. – 12:00 a.m. CST Monday – Friday; 7:00 a.m. – 10:00 p.m. CST Saturday; and 8:00 a.m. – 10:00 p.m. CST Sunday . To use the Services, the individual seeking service on Your behalf must provide information identifying himself or herself as Your owner, member, partner, director, manager, employee, or agent. You may be able to access the Services via telephone at 800-584-3666 or via the APPS' "Click-to-Call" and "Click-to-Chat" features, if available.

28. COMMERCIALY REASONABLE EFFORTS & TECHNICAL PROBLEMS. We will use commercially reasonable efforts to provide You with the Services. This means that if We are unable to resolve the issue related to Your Device after making commercially reasonable efforts, We have the right and sole discretion to refuse to take further efforts to resolve the issue related to Your Device. Additionally, in some instances, We may have limited information from vendors, manufacturers, and developers, and We may not have the ability to obtain the proprietary or other information required to resolve the issue related to Your Device. Some technical problems that You encounter when using Your Device may be the result of software or hardware errors not yet resolved by the hardware or software vendors, manufacturers or developers, in which case We may not be able to resolve Your specific issue. In

these circumstances, You are still liable to Us for any fees or charges associated with the Services.

- 29. REPRESENTATIONS & AUTHORIZATIONS.** When seeking service, You represent to Us that You are the owner and/or the authorized user of the Device at issue, as well as any software on the Device and any device connected to the Device. We reserve the right to refuse to provide You with service if We determine that You are not the owner and/or the authorized user of the Device, software or device. When seeking service, You (a) expressly consent to technical support personnel remotely accessing Your Device and the data thereon through use of software or other means, and (b) authorize Us to effect changes to Your Device, software or device, to the extent necessary to provide the Services and acknowledge and agree that such changes may be permanent and irreversible.
- 30. REMOTE ACCESS.** To receive the Services, You may be required to download and/or run certain software applications (“Software”) on Your Device and/or on any device connected to or used in connection with Your Device. The Software may include remote access tools that allow Us to remotely access Your Device and any device connected to Your Device, as well as the contents thereon. You agree to comply with the terms and conditions applicable to the Software and, in the event of a conflict between those terms and conditions and this Agreement, the Software-specific terms and conditions control, but only with regard to the Software itself. You are prohibited from and agree not to alter or copy the Software or any other materials provided to You as a result of Your use of the Services.
- 31. BACK-UP.** It is Your responsibility to back-up the software and data that is stored on Your Device or other devices manufactured to be compatible with Your Device or intended to be connected thereto, and We shall not be responsible at any time for any loss, alteration, or corruption of any software, data, or files. We may decline to provide the Services to You if We determine that appropriate back-up measures have not been taken by You.

Updated on May 10, 2019

Términos de Servicio de Tech Expert

Este Acuerdo de Términos de Uso y Servicio para la Aplicación Sprint Complete y la Aplicación Sprint Complete Security Application (el “APP” o las “APPS”) y el apoyo técnico y servicios de restauración incluidos en el apoyo de Tech Expert, Sprint Complete Security y Smart Home Consultation Services (en conjunto, los “Servicios”) (en conjunto, el “Acuerdo”) rige el uso por parte suya de los APPS y los Servicios. Su capacidad de acceder o usar las APPS Y/O SERVICIOS depende de Su acuerdo con Asurion.

POR FAVOR LEA ESTE ACUERDO DE FORMA DETENIDA Y COMPLETA. ESTE ACUERDO ES UN CONTRATO LEGAL ENTRE USTED Y ASURION. SPRINT NO ES PARTE DE ESTE CONTRATO. ESTE ACUERDO LIMITA LA RESPONSABILIDAD DE ASURION ANTE USTED Y CONTIENE UNA DISPOSICIÓN SOBRE ARBITRAJE QUE REQUIERE QUE LAS DISPUTAS SE DIRIMAN EXCLUSIVAMENTE MEDIANTE ARBITRAJE, Y TAMBIÉN CONTIENE UNA RENUNCIA DE CUALQUIER JUICIO POR JURADO Y DEMANDAS DE CLASE. SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON CUALQUIERA DE LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO, NO PUEDE DESCARGAR Y/O USAR LA APLICACIÓN O LOS SERVICIOS.

EL APOYO DE TECH EXPERT LE PERMITE ACCEDER A SERVICIOS DE APOYO TÉCNICO PARA SU DISPOSITIVO y SPRINT COMPLETE SECURITY LE PERMITE ACCEDER A SERVICIOS DE APOYO RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD DE LOS DATOS. LOS SERVICIOS PUEDEN ESTAR SUJETOS A TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES. LOS TÉRMINOS DEL SERVICIO DE TECH EXPERT SUPPORT, SPRINT COMPLETE SECURITY Y SMART HOME CONSULTATION SON PROVISTOS A USTED POR ASURION. CONTÁCTENOS EN TERMSOFUSE@ASURION.COM PARA INFORMACIÓN SOBRE LOS APPS Y SERVICIOS.

USTED DEBE TENER LA APP SPRINT COMPLETE PARA PODER CONTACTAR A UN EXPERTO EN TECNOLOGÍA PARA OBTENER APOYO MEDIANTE EL SERVICIO SPRINT COMPLETE SECURITY.

EL PROGRAMA NT COMPLETE MYHOME BY ASURION SOLO INCLUYE SERVICIOS DE APOYO TECH EXPERT.

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A LOS APPS Y SERVICIOS

- 1. DEFINICIONES.** En este Acuerdo: (a) las palabras “Asurion” y “Nuestro” y “Nosotros” significan Asurion Mobile Applications, LLC con relación a los APPS, y Asurion Protection Services, LLC con relación a los Servicios, y sus respectivas empresas matrices, subsidiarias, sucursales, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; y (b) las palabras “Usted” y “Su” significan la persona que descarga o usa los Servicios y/o los APPS y cualquier persona o entidad representada por esa persona; y (c) la palabra “Dispositivo(s)” significa los dispositivos elegibles con los sistemas operativos Android 4.2+ y iOS 9.0+, y cualesquier dispositivos adicionales conforme sean actualizados a la única discreción de Asurion. Para obtener una lista de los Dispositivos elegibles, por favor visite www.sprint.com/protection o llame al 800-584-3666.
- 2. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONTRASEÑAS. NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**
 - 1) para el Sprint Complete APP está disponible en <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>;
 - 2) para el Sprint Complete Security APP está disponible en <https://protection.sprint.com/complete-security-privacy-policy/>; y 3) para los Servicios está disponible en <https://www.asurion.com/privacy-policy/>, y explica Nuestras políticas con relación a la recolección, uso y divulgación de información relacionada con, o derivada de, Su uso de las APPS y de los Servicios. Por favor lea la Política de Privacidad de forma detenida y completa. Se incorpora por referencia a este Acuerdo, y al usar los Servicios y/o el APP, Usted consiente a la recolección, uso y divulgación de Su información según se consigna en dicha Política. Ya que Asurion no puede garantizar la seguridad de Su información personal, Usted reconoce

y acepta que Usted se la proveyó a Asurion a Su propio riesgo. Si Usted sabe o sospecha que las contraseñas asociadas con, o almacenadas en Su Dispositivo, han estado a disposición de, o han sido accedidas por, cualquier persona, como resultado de Su uso de los Servicios y/o de las APPS, Usted debe cambiar o reconfigurar dichas contraseñas de inmediato.

- 3. CARGOS POR USO DE DATOS.** Usted reconoce y acepta que Usted quizás deba comprar equipo o software adicional para recibir el beneficio completo de los Servicios, o que puede incurrir en tarifas o cargos por uso de datos u otras tarifas o cargos si Usted usa el Servicio y/o descarga y usa las APPS. Usted es el único responsable del pago de esas tarifas o cargos, y cualquier omisión de pagarlos pueden resultar en la suspensión o terminación de Su acceso a los Servicios y/o las APPS.
- 4. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.** LA SIGUIENTE EXCLUSIÓN SE APLICARÁ A USTED HASTA EL GRADO MÁXIMO QUE LA LEY APLICABLE LO PERMITA. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE LOS SERVICIOS Y LAS APPS SE BRINDAN SOBRE UNA BASE DE “TAL CUAL SON” O “SEGÚN ESTÉN DISPONIBLES”, Y QUE SU USO O DEPENDENCIA SOBRE CUALQUIERA DE LOS DOS ES A SU ÚNICO RIESGO Y DISCRECIÓN. POR EL PRESENTE ASURION RECHAZA CUALESQUIERA Y TODAS LAS REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS, SEAN EXPRESAS, IMPLÍCITAS O ESTATUTARIAS, E INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN. ADEMÁS, ASURION NO GARANTIZA QUE (A) LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS CUMPLIRÁN CON SUS REQUISITOS; (B) LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS ESTARÁN DISPONIBLES Y SERÁN OPORTUNOS, ACTUALIZADOS, PRECISOS, CONFIABLES, COMPLETOS, SEGUROS O LIBRES DE ERRORES; (C) LA CALIDAD DE CUALESQUIER PRODUCTOS, SERVICIOS, INFORMACIÓN U OTROS MATERIALES ACCEDIDOS U OBTENIDOS POR USTED A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS SERÁ COMO SE REPRESENTA O CUMPLIRÁ CON SUS EXPECTATIVAS; O (D) CUALESQUIER ERRORES EN LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS SERÁN CORREGIDOS. NINGÚN CONSEJO O INFORMACIÓN, SEAN ORALES O ESCRITOS, OBTENIDOS POR USTED DE PARTE DE ASURION O DE LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS, CREARÁN REPRESENTACIÓN O GARANTÍA ALGUNA. ADEMÁS, USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE ASURION NO TIENE OBLIGACIÓN ALGUNA DE APOYAR O MANTENER LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE ASURION QUIZÁS NO PUEDA OFRECER LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS EN LO ABSOLUTO, EN AUSENCIA DE LAS EXCLUSIONES Y LIMITACIONES ANTEDICHAS. EN EL CASO DE QUE LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS NO SE AJUSTEN A CUALQUIER GARANTÍA APLICABLE, USTED PUEDE NOTIFICARLO A ASURION Y ASURION, COMO SU ÚNICO Y EXCLUSIVO REMEDIO, REALIZARÁ LAS GESTIONES COMERCIALMENTE RAZONABLES PARA CUMPLIR CON LA GARANTÍA. ASURION NO TENDRÁ NINGUNA OTRA OBLIGACIÓN BAJO GARANTÍA DE CLASE ALGUNA CON RELACIÓN A LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS, Y CUALESQUIERA OTRAS RECLAMACIONES, PÉRDIDAS, RESPONSABILIDADES, DAÑOS, COSTOS O GASTOS ATRIBUIBLES A CUALQUIER OMISIÓN DE AJUSTARSE A CUALQUIER GARANTÍA SERÁN DE SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD.
- 5. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.** LAS SIGUIENTES EXCLUSIONES SE APLICARÁN A USTED HASTA EL GRADO MÁXIMO QUE LA LEY APLICABLE LO PERMITA. SPRINT NO SERÁ RESPONSABLE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA POR CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE SURJA DE, O EN CONEXIÓN CON, SU ACCESO O USO O INCAPACIDAD DE ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS. ASURION NO SERÁ RESPONSABLE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA POR CUALESQUIER DAÑOS INDIRECTOS, INCIDENTALES, CONSECUENTES, ESPECIALES O EJEMPLARES QUE SURJAN DE, O EN CONEXIÓN CON, SU ACCESO O EL USO O INCAPACIDAD DE ACCEDER O USAR LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS, SE HAYAN PODIDO O NO PREVER LOS DAÑOS Y HAYA O NO SIDO ASURION ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE ESOS DAÑOS, QUE INCLUYEN, SIN LIMITACIÓN, DAÑOS POR LA PÉRDIDA

DE GANANCIAS O INGRESOS, LA OMISIÓN DE TRANSMITIR O RECIBIR DATO ALGUNO, LA PÉRDIDA, USO INDEBIDO O DIVULGACIÓN DE DATOS O DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, INTERRUPCIÓN DE NEGOCIOS, PÉRDIDA DE PRIVACIDAD, CORRUPCIÓN O PÉRDIDA DE DATOS, OMISIÓN DE RECIBIR O DE HACER UNA COPIA DE RESGUARDO DE SUS DATOS (O DE DATOS ARCHIVADOS) O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA PECUNIARIA DE CLASE ALGUNA QUE SURJA DE, O QUE ESTÉ RELACIONADA DE CUALQUIER MANERA CON, LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS. SIN LIMITAR LA GENERALIDAD DE LO ANTEDICHO, LA RESPONSABILIDAD AGREGADA DE ASURION ANTE USTED (YA SEA BASADA EN UN CONTRATO, NEGLIGENCIA, RESPONSABILIDAD ESTRUCTIVA, ESTATUTO U OTRA TEORÍA DE LA RESPONSABILIDAD) NO EXCEDERÁ EL MONTO DE LOS CARGOS PAGADOS POR USTED POR LOS SERVICIOS Y/O LAS APPS SEGÚN SEAN APLICABLES, DE HABERLOS, DURANTE LOS DOS (2) MESES INMEDIATAMENTE ANTES DEL EVENTO DEL CUAL SURGIÓ LA RECLAMACIÓN, O \$100.00, LO QUE FUERE MAYOR. LAS LIMITACIONES ANTEDICHAS SE APLICARÁN INCLUSO SI EL REMEDIO ARRIBA INDICADO FRACASA EN SU PROPÓSITO ESENCIAL.

- 6. ACUERDO DE ARBITRAJE.** La mayoría de Sus inquietudes acerca de los Servicios y/o las APPS se pueden abordar contactando a Asurion mediante TERMSOFUSE@ASURION.COM o llamándonos al 800-584-3666. En caso de tener cualquier disputa con Asurion, Usted acepta contactarnos primero e intentar resolver la disputa con Nosotros de manera informal.
- A. USTED Y ASURION ACEPTAN RESOLVER CUALQUIER DISPUTA MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE O EN UN TRIBUNAL DE RECLAMACIONES MENORES EN VEZ DE A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y ASURION ACEPTAN QUE CUALQUIER ARBITRAJE SE CELEBRARÁ SOBRE UNA BASE INDIVIDUAL ÚNICAMENTE. USTED Y ASURION ACEPTAN QUE RENUNCIARÁN A TODOS LOS DERECHOS A UN JUICIO POR JURADO Y A PARTICIPAR EN UN PLEITO DE CLASE U OTROS PROCEDIMIENTOS REPRESENTATIVOS.** Este Acuerdo de Arbitraje continuará vigente luego de la cancelación de este Acuerdo y se rige conforme a la Ley de Arbitraje Federal. Este Acuerdo de Arbitraje se interpretará en un sentido amplio, e incluye cualquier disputa que Usted tenga con Asurion que surja de, o que se relacione de cualquier manera con, Su relación con Asurion o con los Servicios y/o las APPS, ya sea que esté basada en un contrato, responsabilidad extracontractual, estatuto, fraude, tergiversación o de otra manera. No obstante, este Acuerdo de Arbitraje no le impide a Usted incoar una causa de acción individual contra Asurion en un tribunal de reclamaciones menores o de informar a cualquier agencia federal, estatal o local de Su disputa. Dichas agencias quizás puedan solicitar remedios a nombre Suyo.
- B.** Para dar inicio al arbitraje, envíe un Aviso de Reclamación por escrito por correo certificado a: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37122-0656. El Aviso debe describir la disputa e indicar el remedio que se solicita. Si Asurion no resuelve la disputa en un plazo de 60 días a partir del recibo del Aviso, Usted puede iniciar un procedimiento de arbitraje ante la American Arbitration Association (“AAA”). Usted puede contactar a la AAA y obtener una copia gratis de las reglas y formularios que se requieren para iniciar un procedimiento de arbitraje en www.adr.org o llamando al 1-800-778-7879. Asurion le reembolsará a Usted un cargo por radicación pagado a la AAA, y si Usted no puede pagar un cargo por radicación, Asurion lo pagará si Usted envía una solicitud por escrito por correo certificado al Departamento Legal.
- C.** El arbitraje será administrado por la AAA según las Reglas Comerciales de Arbitraje y los Procedimientos Complementarios para Disputas Relacionadas con el Consumidor (las “Reglas”) en vigor al momento que se inicie el arbitraje y según sean modificadas por este Acuerdo de Arbitraje. El árbitro está sujeto a los términos de este Acuerdo de Arbitraje y decidirá todos los asuntos, excepto que los asuntos relacionados con la exigibilidad de este Acuerdo de Arbitraje pueden ser decididos por un tribunal. Si Su disputa es por una suma de \$10,000 o menos, Usted puede llevar a cabo el arbitraje sometiendo documentos al árbitro o por teléfono. Si Su disputa

es por una suma mayor de \$10,000, Su derecho a vistas de arbitraje será determinado por las Reglas. Salvo acuerdo al contrario, cualquier vista se celebrará en el condado o parroquia de Su dirección postal. Asurion pagará todos los cargos de radicación, administración y del árbitro para cualquier arbitraje, a menos que el árbitro determine que Su controversia ha sido frívola o que se ha radicado para un fin indebido bajo la Regla Federal de Procedimiento Civil 11(b). En ese caso, las Reglas rigen el pago de dichos cargos.

- D. El árbitro emitirá una decisión que incluye una explicación de los hechos y el derecho que sustenta su decisión. Si el árbitro adjudica a Su favor y emite un laudo por daños mayor que la última oferta de liquidación ofrecida por Asurion, o si Asurion no hizo oferta de liquidación alguna y el árbitro le otorga a Usted cualesquier daños, Asurion: (1) le pagará a Usted el monto del laudo por daños o \$2,500, lo que fuere mayor; y (2) le pagará a Su abogado, si alguno, el monto de sus honorarios y costas incurridos razonablemente en el arbitraje. Aunque el derecho a los honorarios y costas de abogados que se discute previamente es en adición a cualquier derecho que Usted pueda tener bajo el derecho aplicable, ni Usted ni Su abogado podrán cobrar montos duplicados de los honorarios y costas de abogados. Por el presente Asurion renuncia a cualquier derecho que pueda tener bajo la ley aplicable de recobrar los honorarios y costas de abogados contra Usted si prevalece en el arbitraje.
- E. Si Usted solicita una sentencia declaratoria o medida cautelar, dichas medidas solo se pueden otorgar hasta el grado necesario para brindarle un remedio. **USTED Y ASURION ACEPTAN QUE CADA PARTE PUEDE INCOAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA SOLO EN UNA CAPACIDAD INDIVIDUAL Y NO EN UN PRESUNTO PLEITO DE CLASE, ARBITRAJE DE CLASE U OTRO PROCEDIMIENTO REPRESENTATIVO.** Salvo que Usted y Asurion acuerden lo contrario, el árbitro no podrá consolidar Su disputa con la disputa de cualquier otra persona y no podrá presidir sobre cualquier forma de procedimiento representativo o de clase. Si esta cláusula específica de este Acuerdo de Arbitraje se declara inexigible, entonces la totalidad de este Acuerdo de Arbitraje será nula y sin efecto.
7. **LÍMITE DE LA RECLAMACIÓN.** Salvo que la ley aplicable permita lo contrario, cualquier reclamación relacionada con los Servicios y/o las APPS se incoará dentro de un año a partir de los eventos de los cuales surge la reclamación. La omisión de hacer valer cualquier reclamación de este tipo dentro de ese período de un año tendrá como consecuencia que la reclamación se renunciará y estará impedida para siempre.
8. **CONTENIDOS DE TERCEROS.** Los Servicios y/o las APPS pueden exponerlo a Usted a contenidos, sitios web, productos y servicios creados o provistos por partes ajenas a Asurion (los “contenidos de terceros”). Asurion no revisa, endosa o asume responsabilidad alguna por contenidos de terceros y no será responsable ante Usted por el acceso o uso de contenidos de terceros. Usted accede o usa los contenidos de terceros a Su propio riesgo y discreción, y Usted comprende que este Acuerdo y Política de Privacidad no se aplican a esos contenidos de terceros.
9. **DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL.** Usted acepta que todos los derechos de autor, patentes, marcas comerciales, secretos del negocio y otra propiedad intelectual o derechos de propiedad asociados con los Servicios y/o las APPS son de la exclusiva propiedad de Asurion, y que todos dichos derechos que no se le otorgan expresamente a Usted en este Acuerdo por el presente son reservados y retenidos por Asurion. Si Usted envía comentarios o ideas sobre los Servicios y/o las APPS, incluyendo maneras de mejorar los Servicios y/o las APPS u otros productos o servicios (las “Ideas”), Usted acepta que lo que Usted envíe es de carácter gratuito, no solicitado y que no tiene restricciones. No impone ninguna obligación fiduciaria o de otro tipo a Asurion, y Asurion puede usar la Idea libremente sin compensarlo a usted y puede divulgar la Idea a cualquier persona de manera no confidencial. Usted también reconoce que Asurion, por el hecho de aceptar su envío, no renuncia a ningún derecho de usar ideas similares o relacionadas conocidas previamente por

Asurion, o desarrolladas por sus empleados u obtenidas de fuentes ajenas a Usted.

10. **INDEMNIZACIÓN.** Usted acepta indemnizar, defender y exonerar a Asurion y a Sprint contra cualquier reclamación, procedimiento, pérdida, daño, responsabilidad o gasto de clase alguna que surja de, o en conexión con, los siguientes: (a) SU uso o uso indebido de los Servicios y/o las APPS; (b) Su incumplimiento alegado o real de este Acuerdo; (c) Su violación alegada o real de cualquier regla, ley o reglamento aplicable; (d) Su negligencia o mala conducta intencional; o (e) Su violación alegada o real de la propiedad intelectual u otros derechos de terceros. Asurion se reserva el derecho, con cargo a Usted, de asumir la defensa y el control exclusivos de cualquier asunto en el que Usted tenga la obligación de indemnizarlos, y Usted acepta cooperar en esa defensa.
11. **CESIÓN.** Este Acuerdo y cualesquier derechos y licencias otorgados bajo el mismo no podrán ser transferidos o cedidos por Usted, pero podrán ser transferidos o cedidos por Asurion, sin restricción. Cualquier intento de transferencia o sesión en violación de esta cláusula es nulo y sin efecto.
12. **DIVISIBILIDAD Y RENUNCIA.** Si cualquier término de este Acuerdo es declarado inválido o inexigible, dicho término debe modificarse al grado en que sea posible para que sea válido o exigible sin perder su intención y propósito. Si dicha modificación no es posible, el término debe eliminarse de este Acuerdo. Cualquier omisión de poner en vigor un derecho o término de este Acuerdo no se interpretará como una renuncia a ese derecho o término.
13. **TERMINACIÓN O CAMBIO DE LAS APPS Y LOS SERVICIOS.** Nos reservamos el derecho de suspender o terminar Su uso de las APPS o los Servicios en cualquier momento y por cualquier razón, incluyendo abuso, uso excesivo o la omisión de pagar cualquier tarifa o cargo. También Nos reservamos el derecho de cambiar el alcance o grado de las APPS o los Servicios en cualquier momento y por cualquier razón. Cualquier reembolso de tarifas o cargos que Nosotros podamos acordar pagar en esas circunstancias se limitará a las tarifas que Usted pagó en el mes previo por las APPS o los Servicios según sea aplicable.
14. **TOTALIDAD DEL ACUERDO Y DERECHO APLICABLE.** Este Acuerdo y los documentos incorporados por referencia constituyen la totalidad del Acuerdo con relación a los Servicios y reemplazan cualesquier acuerdos previos o contemporáneos. Este Acuerdo y Su relación con Asurion habrán de regirse por, y ser interpretados de acuerdo con, las leyes del Estado de Tennessee, sin consideración de las disposiciones sobre conflicto de leyes. Se excluye expresamente la aplicación del Convenio de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías.

TÉRMINOS ADICIONAL ESPECÍFICOS DE LAS APPS

15. **USO.** Las APPS son desarrolladas y provistas por Asurion y no por Sprint. Las APPS han sido concebidas para Su uso solamente. Usted puede descargar y usar las APPS solo si Usted puede constituir un contrato vinculante con Asurion y Usted no es una persona excluida por las leyes de los Estados Unidos o de cualquier otra jurisdicción aplicable de descargar o usar las APPS. Las APPS se operan desde instalaciones en los Estados Unidos y Asurion no realiza representación alguna de que las APPS son adecuadas, o están disponibles, para su uso en otras localidades.
16. **LICENCIA.** Asurion le otorga a Usted un derecho limitado personal, revocable, intransferible y no exclusivo para acceder y usar las APPS solamente según lo permiten sus funciones. Asurion no le otorga a Usted ningún otro derecho más allá del que se le otorga expresamente en el presente, y Asurion por el presente se reserva cualesquiera y todos los demás derechos.
17. **FUNCIONES.** Las APPS incluyen varias funciones, y Su capacidad de acceder esas funciones o las APPS en sí depende de Su Dispositivo y de Su acuerdo con Asurion y/o Su proveedor. Asurion

no garantiza que la APPS será compatible con, o que se pueda operar en, Su Dispositivo, o que cualquier función de un APP en particular estará disponible para Usted. Usted reconoce y acepta que no todas las funciones de las APPS podrán estar disponibles para Usted en todo momento o en un momento en particular. Su Dispositivo debe estar encendido y conectado a un proveedor o red inalámbrica para que las APPS funcionen. Asurion se reserva el derecho de cambiar, suspender o discontinuar las APPS y/o cualquier de sus funciones en cualquier momento, por cualquier razón y sin aviso o responsabilidad ante Usted. Descargar cualquier actualización a las APPS es Su responsabilidad. Asurion no asumirá responsabilidad alguna si Usted no cuenta con la versión más actualizada de las APPS en su Dispositivo. Las Preguntas Frecuentes están disponibles [aquí](#) y proveen información general con relación a las APPS.

Los funciones del APP Sprint Complete incluyen, sin limitación:

- A. CLICK-TO-CALL.** (Haga clic para llamar) De estar disponible, la función Click-to-Call puede permitirle llamar a un representante para recibir ayuda. El uso por parte Suya de la función puede brindarle cierta información sobre Su Dispositivo al representante, incluyendo, sin limitación, Su información de configuraciones, Su desempeño y uso de datos, Sus niveles de batería y de almacenaje, e información referente a Sus apps instaladas.
- B. CLICK-TO-CHAT.** (Haga clic para chatear) De estar disponible, la función Click-to-Chat puede interactuar con, y recibir ayuda de, un representante en Su Dispositivo. El uso por parte Suya de la función puede brindarle cierta información sobre Su Dispositivo al representante, incluyendo, sin limitación, Su información de configuraciones, Su desempeño y uso de datos, Sus niveles de batería y de almacenaje, e información referente a Sus apps instaladas.
- C. ACCESO REMOTO.** De estar disponible, la función de Acceso Remoto puede permitir a un representante el acceso remoto, con Su autorización, a Su Dispositivo durante una llamada en vivo para ayudarlo a Usted a manejar algunas funciones limitadas en Su Dispositivo mediante Nuestras plataformas de software o las plataformas de Nuestros terceros proveedores. Usted consiente expresamente a que nuestros técnicos de apoyo accedan remotamente Su Dispositivo y cualquier otros dispositivo incluido en los servicios, así como cualesquier datos, videos, imágenes, mensajes de texto u otro contenido en estos. El uso por parte Suya de la función puede brindarle cierta información sobre Su Dispositivo al representante, incluyendo, sin limitación, Su información de configuraciones e información referente a Sus archivos y contenido.
- D. RECOLECCIÓN Y USO DE DATOS.** De estar disponible, el APP puede recolectar y brindar ciertos datos e información sobre Su Dispositivo. Información referente a las políticas de privacidad y de seguridad de Asurion con relación a la recolección, uso y divulgación de los datos e información recolectados está ubicada en la política de privacidad de Asurion, disponible en <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>.
- E. GRUPO DE APP SPRINT COMPLETE.** De estar disponible, el APP puede proveerle la opción de invitar a otras personas a añadir Dispositivos a Su Grupo de App de Sprint Complete. La opción de añadir Dispositivos a Su Grupo de APP de Sprint Complete le permitirá a Usted y a cualquiera otra persona que añada un Dispositivo a Su Grupo de APP de Sprint Complete de forma exitosa a obtener apoyo para todos los Dispositivos añadidos a Su Grupo de APP de Sprint Complete. Usted debe explicarle esto a cualquier persona cuyo Dispositivo se añada a Su Grupo de APP de Sprint Complete, y si Usted no desea que esa persona use o apoye Sus Dispositivos, asegúrese de que la persona lo sepa. Añadir un Dispositivo a Su Grupo de APP de Sprint Complete también le proveerá a los Expertos en Tecnología acceso a ciertos datos en cada Dispositivo añadido como se reseña en el presente. Si se añade un Dispositivo al Grupo de APP de Sprint Complete, ese Dispositivo no se puede retirar del Grupo de APP de Sprint Complete; sin embargo, si una persona borra el APP de un Dispositivo dentro del Grupo de APP de Sprint Complete, ningún

dato adicional del Dispositivo estará disponible luego del borrado.

Las funciones del APP de Sprint Complete Security incluyen, sin limitación:

- A. ALMACENAJE DE DATOS.** De estar disponible, la función de Almacenaje de Datos puede permitirle almacenar información en el APP relacionada con Sus cuentas y contraseñas. En caso de que Usted cambie cualquiera de Sus cuentas almacenadas y/o contraseñas, Usted debe actualizar tales cambios en el APP para recibir el valor completo de la administración de contraseñas, monitoreo de datos y características de auto-escaneo.
 - B. MONITOREO DE DATOS.** De estar disponible, la función de Monitoreo de Datos monitorea las cuentas que Usted proveyó y configuró en el APP, que estarán sujetas a Su auto-escaneo para identificar filtraciones de datos. Usted puede recibir avisos en el APP para alertarlo a que ejecute un auto-escaneo.
 - C. AUTO-ESCAHEO.** De estar disponible, la función de Auto-Escaneo le puede permitir iniciar un escán de Sus datos guardados en el APP contra una base de datos de datos filtrados. En el caso de que la base de datos de datos filtrados incluya Sus datos, Usted recibirá un aviso de dicha filtración, orientación para restablecer la seguridad de Sus datos y/o la oportunidad de hablar con un agente en vivo.
 - D. CLICK-TO-CALL.** (Haga clic para llamar) De estar disponible, la función Click-to-Call puede permitirle llamar a un representante para recibir ayuda. El uso por parte Suya de la función puede brindarle cierta información sobre Su Dispositivo al representante, incluyendo, sin limitación, Su información de configuraciones, Su desempeño y uso de datos, Sus niveles de batería y de almacenaje, e información referente a Sus apps instaladas. La función Click-to-Call también puede permitirle conectarse con un tercero representante de Asurion para ayudar con los servicios de restauración si Usted decide investigar más a fondo una filtración potencial de su Información.
 - E. CLICK-TO-CHAT.** (Haga clic para chatear) De estar disponible, la función Click-to-Chat puede interactuar con, y recibir ayuda de, un representante en Su Dispositivo. El uso por parte Suya de la función puede brindarle cierta información sobre Su Dispositivo al representante, incluyendo, sin limitación, Su información de configuraciones, Su desempeño y uso de datos, Sus niveles de batería y de almacenaje, e información referente a Sus apps instaladas.
 - F. ESCÁNER DE HUELLAS DIGITALES.** De estar disponible, la función de escáner de huellas digitales puede permitirle acceder al APP y Sus datos en vez de hacerlo usando la información de Su cuenta.
 - G. RECOLECCIÓN Y USO DE DATOS.** De estar disponible, el APP puede recolectar y brindar ciertos datos e información sobre Su Dispositivo. Información referente a las políticas de privacidad y de seguridad de Asurion con relación a la recolección, uso y divulgación de los datos e información recolectados está ubicada en la política de privacidad de Asurion, disponible en <https://protection.sprint.com/complete-security-privacy-policy/>.
- 18. INFORMACIÓN DE CONTRASEÑAS Y CUENTAS.** Se le puede pedir que provea una dirección de correo electrónico, número de teléfono celular y/u otra información que le identifique y que cree una contraseña para poder acceder ciertas características y funciones. Si se requiere, Usted acepta que le proveerá a Asurion información completa y precisa al crear Su cuenta y usar las APPS. Usted es el único responsable de cualquier actividad que ocurra o que esté relacionada con Su cuenta, y de mantener la confidencialidad de Su contraseña, y Usted es el único responsable de cualquier daño que surja de Su omisión de cumplir con estos requisitos. Cualquier persona con acceso a Su cuenta o contraseña puede usar las APPS en Su Dispositivo. Si Usted tiene razón para creer que la confidencialidad de Su cuenta o contraseña está comprometida, Usted debe cambiar Su contraseña

de inmediato.

- 19. COMUNICACIONES.** Usted acepta recibir comunicaciones electrónicas de parte Nuestra relacionadas con Su uso de las APPS (las “Comunicaciones Básicas”), y Usted no puede optar por excluirse de recibir esas Comunicaciones Básicas. Usted también acepta recibir comunicaciones electrónicas de parte Nuestra relacionadas con SuDispositivo y las características disponibles en este, así como con su uso de ese dispositivo (“Comunicaciones No Básicas”), y Usted puede optar por excluirse de recibir esas Comunicaciones No Básicas siguiendo las instrucciones de “cancelar suscripción” que se incluyen en ellas. Usted acepta que es el único responsable de cualesquier cargos o tarifas asociados con las Comunicaciones Básicas y No Básicas.
- 20. RESTRICCIONES SOBRE EL USO.** Usted no usará las APPS en forma alguna que viole cualquier regla, ley o reglamento aplicable, ni que infrinja cualquier derecho de autor, marca comercial u otra propiedad intelectual de cualquier tercero, o que divulgue un secreto comercial o información confidencial. Usted no podrá: (a) descompilar, aplicar ingeniería inversa, desensamblar, derivar el código fuente de, o descifrar las APPS; (b) realizar ninguna modificación, adaptación, mejora, traducción o trabajo derivativo a partir de las APPS; (c) redistribuir, alquilar, arrendar, prestar, revender, sublicenciar, distribuir o transferir de otra manera los APPS a ningún tercero; o (d) remover, oscurecer o alterar cualquier aviso privilegiado (incluyendo cualquier aviso de derechos de autor o marca comercial) de las APPS.
- 21. USO INDEBIDO.** Usted no hará uso indebido de las APPS, incluyendo, sin limitación, usar las APPS de cualquier manera que: (a) interfiera con, o interrumpa, las APPS o cualquier hardware, software, sistema o red conectados con las APPS; (b) aceche, hostigue, amenace o lesione a cualquier persona o que de otra manera invada los derechos de privacidad de otra persona; (c) use las funciones de Asurion en un dispositivo sin permiso; (d) altere o realice una conexión no autorizada con cualquier red, incluyendo, sin limitación, la red de cualquier proveedor inalámbrico; (e) disemine virus u otros códigos, archivos o programas de computadora que interrumpan, destruyan o limiten la funcionalidad de las APPS o de cualquier otro hardware o software de computadora.
- 22. SOFTWARE DE FUENTE ABIERTA Y DE TERCEROS.** Las APPS puede incluir software de fuente abierta o de terceros, y Su uso de las APPS está sujeto a cualquier licencia o acuerdo que rija dicho software.
- 23. CUMPLIMIENTO CON LAS DISPOSICIONES DE EXPORTACIÓN DE LOS EE. UU.** Al descargar las APPS, Usted reconoce que las APPS está sujetas a las leyes de exportación de los EE. UU., y que Usted cumplirá con todas las leyes y reglamentos de exportación domésticos e internacionales que se apliquen a las APPS.

APÉNDICE PARA DESCARGAS DEL APPLE APP STORE

Los siguientes términos y condiciones adicionales se aplican a Usted si Usted descargó las APPS del Apple App Store (“Software Proveniente de iTunes”). Usted reconoce y acepta que este Acuerdo es solo entre Asurion y Usted, y que no incluye a Apple, y que Apple no tiene responsabilidad alguna por el Software Proveniente de iTunes ni por su contenido. Su uso del Software Proveniente de iTunes debe cumplir con los Términos de Servicio del App Store. Usted reconoce que Apple no tiene obligación alguna de suplir ningún servicio de mantenimiento y apoyo con relación al Software Proveniente de iTunes. En el caso de cualquier omisión del Software Proveniente de iTunes en cumplir con cualquier garantía aplicable, Usted lo puede notificar a Apple, y Apple le reembolsará el precio de compra del Software Proveniente de iTunes. Hasta el grado máximo permitido por la ley aplicable, Apple no tendrá ninguna otra obligación de garantía de clase alguna con relación al Software Proveniente de iTunes, y cualesquiera otras reclamaciones, pérdidas, daños, costos o gastos atribuibles a cualquier omisión de cumplir con cualquier garantía se regirán exclusivamente por este Acuerdo y cualquier

ley aplicable a Asurion. Usted reconoce que Apple no es responsable de encargarse de cualquier reclamación relacionada con el Software Proveniente de iTunes, ni con Su posesión o uso del Software Proveniente de iTunes, incluyendo, sin limitación: (i) reclamaciones de responsabilidad de un producto; (ii) reclamaciones de que Software Proveniente de iTunes no cumple con algún requisito legal o reglamentario aplicable; y (iii) reclamaciones que surjan bajo legislación de protección al consumidor o similares; y todas las reclamaciones antedichas se rigen exclusivamente por este Acuerdo y cualquier ley aplicable a Asurion. Usted reconoce que, en caso de que surja cualquier reclamación de terceros alegando que el Software Proveniente de iTunes o Su posesión o Su uso de dicho Software Proveniente de iTunes infringe derechos de propiedad intelectual, Asurion, y no Apple, será el único responsable de la investigación, defensa, liquidación y extinción de cualquier reclamación de esa índole hasta el grado que lo requiera este Acuerdo. Usted y Asurion reconocen y aceptan que Apple y las subsidiarias de Apple son terceros beneficiarios de este Acuerdo en lo que se relaciona con Su licencia del Software Proveniente de iTunes, y que al Usted aceptar este Acuerdo, Apple tendrá el derecho (y se entenderá que ha aceptado el derecho) de hacer cumplir este Acuerdo en lo que se relaciona con Su licencia del Software Proveniente de iTunes, contra Usted como tercero beneficiario del mismo.

Asurion® y sus logos son marcas comerciales de Asurion, LLC. Todos los derechos reservados. Todas las demás marcas comerciales, marcas de servicio y marcas de productos que figuran en las APPS no son propiedad de Asurion y son propiedad de sus respectivos propietarios. Asurion no está afiliado a, patrocinado por o endosado por los respectivos propietarios de las demás marcas comerciales, marcas de servicio y/o marcas de productos que figuran en las APPS.

TÉRMINOS ADICIONALES ESPECÍFICOS DEL DE LOS SERVICIOS:

24. ALCANCE DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS DE TECH EXPERT SUPPORT. Los Servicios son desarrollados y provistos por Asurion, no por Sprint. Para usar los Servicios, Su Dispositivo debe estar asociado a un Acuerdo con Asurion.

- A.** Bajo el programa Sprint Complete, los Servicios solo incluyen apoyo técnico para Su Dispositivo y los sistemas operativos y aplicaciones de software en este o que fueron concebidos para ser usados en este, y apoyo técnico para el uso de Su Dispositivo con otros dispositivos y servicios fabricados para ser compatibles con Su Dispositivo o que estaban pautados para ser conectados a este. El Servicio no incluye, entre otras cosas, (a) asistencia con asuntos de cobertura de la red de Sprint, tales como llamadas perdidas e interrupciones de datos; (b) actualizaciones por el aire a sistemas operativos, firmware u otro software; (c) apoyo diagnóstico que no esté relacionado con Su Dispositivo; (d) modificación de software del Manufacturer Original del Equipo (Original Equipment Manufacturer, OEM); (e) instalación de software de terceros o controladores OEM que no están respaldados por el Dispositivo; (f) configuración, apoyo o reparaciones de computadoras; (g) configuración, apoyo o reparaciones de enrutador (“router”) o módem del hogar o inalámbrico, o de redes; (h) configuración, apoyo o reparaciones de elementos periféricos; (i) instalación de aplicaciones no aprobadas; o (j) migración de datos de dispositivo a dispositivo.

- B.** Bajo el programa Sprint Complete MyHome by Asurion, los Servicios solo incluyen apoyo técnico para Su Dispositivo y los sistemas operativos y aplicaciones de software en este o que fueron concebidos para ser usados en este, y apoyo técnico para el uso de Su Dispositivo con otros dispositivos y servicios fabricados para ser compatibles con Su Dispositivo o que estaban concebidos para ser conectados a este. Los Servicios no incluyen, entre otras cosas, (a) asistencia con asuntos de cobertura de la red del proveedor, tales como llamadas perdidas e interrupciones de datos; (b) actualizaciones por el aire a sistemas operativos, firmware u otro software; (c) apoyo diagnóstico que no esté relacionado con Su Dispositivo; (d) modificación de software del Manufacturer Original del Equipo (Original Equipment Manufacturer, OEM);

(e) instalación de software de terceros o controladores OEM que no están respaldados por el Dispositivo; (f) instalación de aplicaciones no aprobadas; o (g) migración de datos de dispositivo a dispositivo.

25. ALCANCE DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS DE SPRINT COMPLETE SECURITY. Los Servicios son desarrollados y provistos por Asurion y sus terceros proveedores autorizados y no por Sprint.

Los Servicios no están disponibles para los clientes del programa Sprint Complete MyHome by Asurion. Los Servicios pueden incluir el monitoreo de datos, avisos de filtraciones, apoyo y asistencia para la restauración de la identidad en caso de un aviso de filtración de datos recibida a través del APP. De estar disponible, el tercero proveedor autorizado de Asurion puede ofrecer los siguientes servicios: asistencia adicional para la restauración de la identidad, incluyendo sin limitación, la protección de tarjetas de crédito, tarjetas de débito/cajero automático, libretas de cheques, licencias de conducir, tarjetas del Seguro Social, tarjetas de seguro, pasaportes, tarjetas de identificación militar, cheques de viajero e identificación de Medicare/Medicaid, si Usted lo solicita. Si Usted solicita dichos servicios, puede que Se le exija ejecutar un documento de poder notarial con el tercero proveedor de Asurion. Los servicios no incluyen, entre otras cosas y dependiendo de Su plan, (a) reembolsos o reemplazos por pérdidas; (b) cobertura de seguro; y/o (c) asistencia con enjuiciamientos penales.

26. ALCANCE DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS DE SMART HOME CONSULTATION

Los Servicios solo están disponibles mediante cita, y no están disponibles para los clientes del programa Sprint Complete MyHome by Asurion ni los clients de tabletas con Sprint Complete. Los servicios son desarrollados y provistos por Asurion, no por Sprint. Los expertos en consultas domiciliarias, mediando una solicitud, serán enviados a Su hogar (siempre que el hogar esté ubicado dentro de uno de los códigos postales aprobados) o proveerán una consulta remota para evaluar qué productos conectados o “inteligentes” tiene Usted, comprender sus necesidades tecnológicas y hacer recomendaciones para abordar esas necesidades tecnológicas. Específicamente, la consulta será llevada a cabo por un experto que puede revisar Sus productos inteligentes actuales, demostrar otros productos inteligentes disponibles en el mercado y aconsejarle sobre futuras decisiones de compra de productos inteligentes que puedan cumplir con ciertas necesidades tecnológicas. Usted debe poner a disposición del experto los productos inteligentes destinados a la evaluación/consulta en el hogar, y proveer un ambiente seguro y libre de amenazas para que el experto lleve a cabo la consulta. Como parte de la consulta, puede que el experto tenga que conectarse a Su Wi-Fi para evaluar la intensidad de la señal. El experto no será responsable de dismantelar o instalar físicamente el equipo. Una persona de al menos 18 años de edad debe estar presente en todo momento mientras el experto se encuentra en el hogar del cliente y durante el tiempo que la evaluación/consulta se lleve a cabo. Luego de completarse la evaluación/consulta, el experto le proveerá un correo electrónico de seguimiento con recomendaciones del producto.

Si Usted necesita reprogramar la fecha de Su evaluación/consulta, debe avisarnos por lo menos 24 horas antes.

27. DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS. Los Servicios son desarrollados y provistos por Asurion o sus terceros proveedores autorizados y están disponibles de 6:00 a.m. a 12:00 a.m. hora del Centro de lunes a viernes; 7:00 a.m. a 10:00 p.m. hora del Centro los sábados; y 8:00 a.m. a 10:00 p.m. hora del Centro los domingos. Para usar los Servicios, la persona que procura servicio a nombre Suyo debe proveer información que lo identifique como Su dueño, miembro, socio, director, gerente, empleado o agente. Usted puede acceder los Servicios por teléfono al 800-584-3666 o mediante las características “Click-to-Call” y “Click-to-Chat” de las APPS, si están disponibles.

28. MEDIDAS COMERCIALMENTE RAZONABLES Y PROBLEMAS TÉCNICOS. Usaremos las medidas comercialmente razonables para proveerle los Servicios. Esto significa que si no podemos

resolver el asunto relacionado con Su Dispositivo después de tomar las medidas gestiones comercialmente razonables, Nosotros tenemos el derecho y la única discreción de negarnos a tomar medidas adicionales para resolver el asunto relacionado con Su Dispositivo. Además, en algunos casos, Nosotros podríamos tener información limitada de parte de los vendedores, manufactureros y desarrolladores, y Nosotros quizás no tengamos la capacidad para obtener la información privilegiada o de otro tipo que se requiere para resolver el asunto relacionado con Su Dispositivo. Algunos problemas técnicos que Usted encara al usar Su Dispositivo pueden ser el resultado de errores de software o hardware que aún no han sido resueltos por los vendedores, manufactureros y desarrolladores del software o hardware, en cuyo caso Nosotros quizás no podamos resolver Su asunto en particular. En estas circunstancias, Usted sigue siendo responsable ante nosotros por cualquier tarifa o cargo asociado a los Servicios.

- 29. REPRESENTACIONES Y AUTORIZACIONES.** Al solicitar servicio, Usted representa ante Nosotros que Usted es el dueño y/o usuario autorizado del Dispositivo en cuestión, así como de cualquier software en el Dispositivo y de cualquier dispositivo conectado al Dispositivo. Nosotros nos reservamos el derecho de negarnos a brindarle servicio a Usted si Nosotros determinamos que Usted no es el dueño y/o usuario autorizado del Dispositivo, software o dispositivo. Al solicitar servicio, Usted (a) consiente expresamente a que el personal de apoyo técnico acceda remotamente a Su Dispositivo y a los datos que están en este mediante el uso de software u otros medios, y (b) Nos autoriza a Nosotros a efectuar cambios a Su Dispositivo, software o dispositivo hasta el grado necesario para proveer los Servicios, y reconoce y acepta que dichos cambios pueden ser permanentes e irreversibles.
- 30. ACCESO REMOTO.** Para recibir los Servicios, puede que a Usted se le requiera descargar y/o ejecutar ciertas aplicaciones de software (el “Software”) en Su Dispositivo y/o en cualquier dispositivo conectado a, o usado en conexión con, Su Dispositivo. El Software puede incluir herramientas de acceso remoto que Nos permiten acceder remotamente a Su Dispositivo y a cualquier dispositivo conectado a Su Dispositivo, así como a los contenidos en estos. Usted acepta cumplir con los términos y condiciones aplicables al Software y, en caso de haber un conflicto entre esos términos y condiciones y este Acuerdo, regirán los términos y condiciones particulares del Software, pero solo en relación al Software mismo. A Usted se le prohíbe alterar o copiar el Software o cualesquier otros materiales que se le provean a Usted como resultado del uso por parte Suya de los Servicios, y Usted acepta esto.
- 31. COPIAS DE SEGURIDAD.** Es responsabilidad Suya hacer copias de seguridad del software y los datos almacenados en Su Dispositivo o en otros dispositivos manufacturados para ser compatibles con Su Dispositivo o que fueron concebidos para ser conectados a este, y Nosotros no seremos responsables en momento alguno por ninguna pérdida, alteración o corrupción de cualquier software, datos o archivos. Nosotros nos podemos negar a proveer los Servicios a Usted si Nosotros determinamos que Usted no ha tomado las medidas adecuadas de hacer copias de seguridad.

Actualizado el 10 de mayo de 2019.