

cricket[®]

**We've got
you covered!**

**Cricket Protect Plus
Program**

**myExpert Terms of Service and
End User License Agreement**

MYEXPERT TERMS OF SERVICE AND END USER LICENSE AGREEMENT

Updated: June 3, 2022

This Terms of Service for the **myExpert** support services (“myExpert”) and End User License Agreement for the **myExpert** Application (“App”) (the “Services”) (collectively, the “Agreement” or “License”) governs Your use of the Services.

Cricket Wireless LLC (“Cricket”) and Asurion Mobile Applications, LLC (“Asurion”) license the myExpert App to You, conditioned upon Your acceptance of this Agreement.

BY CLICKING “I AGREE” OR “ACCEPT,” BY USING THE SERVICES, OR BY DOWNLOADING, INSTALLING OR USING THE APP, YOU: (A) ACKNOWLEDGE THAT YOU HAVE READ AND UNDERSTAND THIS AGREEMENT AND AGREE TO ITS TERMS; (B) ACKNOWLEDGE THAT YOU ARE 18 YEARS OF AGE OR OLDER; (C) ACKNOWLEDGE THAT IN NO EVENT IS THIS APP TO BE USED BY PERSONS UNDER THE AGE OF 13; (D) AGREE TO ABIDE BY THE CRICKET ACCEPTABLE USE POLICY, <https://www.cricketwireless.com/legal-info/acceptable-use-policy.html>, (E) AGREE TO THE TERMS OF THE CRICKET PRIVACY POLICY, <https://www.cricketwireless.com/legal-info/privacy-policy.html>, (F) AGREE TO THE TERMS OF THE ASURION PRIVACY POLICY, <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>, (G) AND AGREE TO THE TERMS OF THE MOST CURRENT CRICKET WIRELESS TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE (“Cricket Wireless Terms”), <https://www.cricketwireless.com/terms>. WHICH REQUIRES THE USE OF ARBITRATION ON AN INDIVIDUAL BASIS TO RESOLVE DISPUTES, RATHER THAN JURY TRIALS OR CLASS ACTIONS, AND FULLY APPLIES TO YOUR USE OF THE SERVICES AND THIS APP.

- DEFINITIONS:** (a) “Cricket” refers to Cricket Wireless LLC and its parents, subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns; (b) “Asurion” means Asurion Mobile Applications, LLC as to the App and Asurion Protection Services, LLC as to myExpert, and their parents, subsidiaries, branches, affiliates, agents, employees, successors and assigns; (c) “We,” “Us” and “Our” mean Cricket and/or Asurion; (d) “You,” “Your,” and “Licensee” means an individual that downloads or uses the Services and any person or entity represented by that individual; (e) “Device” means an eligible smartphone with iOS or Android operating system that a Cricket authorized retail location provides or sells to You, or You provide, and that Cricket activates with a Cricket SIM card on Your account.
- DESCRIPTION OF THE SERVICES:** The Services are developed by Asurion and provided by Us. 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 network coverage issues, such as dropped calls/data interruptions; (b) directly providing 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, other than user content, from phone to phone or computer to computer.

- Availability of Services.** The Services are developed and provided by Us or Our authorized third party providers. myExpert support services are available Monday to Friday, from 8:00 a.m. to midnight ET, and Saturday to Sunday, from 10:00 a.m. to 10:00 p.m. ET by calling 1-855-309-8342. To use the Services, the individual seeking service must provide information identifying himself or herself as the authenticated user on Your Cricket account. You may be able to access the App’s “Click-to-Call” and “Click-to-Chat” functions, if available.
- Commercially 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.
- Representations and 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 the Services if We determine that You are not the owner and/or the authorized user of the Device or software. When seeking service, You (a) expressly consent to Our 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 or software, to the extent necessary to provide the Services and acknowledge and agree that such changes may be permanent and irreversible.

- 2.4 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.
- 2.5 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.

- 3. CHARGES:** Cricket will charge You a monthly recurring subscription fee for myExpert per each enrolled wireless phone number. You are responsible for paying all charges for or resulting from Services provided under this Agreement, including monthly recurring subscription fees and applicable taxes, surcharges and governmental fees, if any, whether assessed directly upon You or upon Cricket.

You will remain liable to pay any and all charges and fees for myExpert even if Cricket does not resolve Your problem for reasons described in Section 2 – Description of Services.

Payment for all charges is made in advance. In the event this Agreement and the provision of myExpert is terminated by You, the charges relating to the Services will be prorated via an account credit if You continue Your Cricket account in the month following your termination of Cricket myExpert.

- 4. CHANGES TO CHARGES AND TERMS:** We may change any term, condition, fee, expense, or charge regarding the Services or add new fees at any time. We may provide You with notice of such changes (other than changes to governmental fees, proportional charges for governmental mandates, or administrative charges, if any) by SMS, e-mail or such other means as We determine to be most practicable. If We change the subscription fee or institute new fees or charges, or materially change the scope of the Services, We will notify You of such changes in advance. You are liable for all fees and charges in accordance with billing terms in effect at the time the fees or charges become payable.

- 5. THE APP:** The App is developed and provided by Asurion and allows You to access the Services. The App includes several functions, and Your ability to access those functions depends upon Your Device. You acknowledge and agree that not all of the App functions may be available to You at all times or at any time. Your Device must be powered on and within Cricket’s coverage area or connected to wireless service for the App to operate. Functions include but are not limited to:

- 5.1 CLICK-TO-CALL.** If available, the Click-to-Call function may allow You to call Our technical support personnel for assistance. Your use of this 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.
- 5.2 CLICK-TO-CHAT.** If available, the Click-to-Chat function may allow You to interact with and receive assistance from Our technical support personnel on Your Device. Your use of this function may convey certain information about Your Device to Our technical support personnel, including, without limitation, Your settings information, Your performance and data usage, Your battery and storage levels, and information regarding Your installed apps.
- 5.3 REMOTE ACCESS.** If available, the Remote Access function may allow Our technical support personnel 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 technical support personnel 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 this function may convey certain information about Your Device to Our technical support personnel, including, without limitation, Your settings information and information regarding Your files and content.

5.4 DEVICE CARE. If available, includes access to certain services, provided to you directly by Asurion Protection Services, LLC that you become eligible for on the day of your initial enrollment in myExpert support and continues so long as you maintain your enrollment in the program. Your Device Care services include a series of checkpoints provided by myExpert support that will help you optimize and maintain your device's performance over time. These checkpoints may include an initial triage and assessment of your device, followed by a series of simple steps intended to optimize device speed, device signal strength and battery performance. You may also receive proactive alerts that will guide you through a personalized plan for recommended maintenance based on device age and performance. You can access Device Care at any time during your enrollment as needed based on device performance.

6. 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 Us with complete and accurate information when creating Your account and using the App. 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 App on Your Device. If You believe that the confidentiality of Your account or password has been compromised, You should change Your password immediately.

7. CONSENT TO DISCLOSE PERSONAL INFORMATION: The App may disclose or allow the disclosure to Cricket and/or Asurion of information, including Your personal information, such as name, email address, mobile phone number, settings information, Your performance and data usage, Your battery and storage levels, information regarding Your installed apps and other diagnostic information, for the purpose of providing and improving the Services. In addition, the App may disclose or allow the disclosure to Asurion of de-identified usage and diagnostic information for purposes consistent with the Asurion Privacy Policy, <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>. Requests regarding Asurion's use of Your data should be submitted to Privacy@Asurion.com.

8. DATA-USAGE CHARGES: You acknowledge and agree that You may need additional or different equipment or software to receive the full benefit of the Services, or You may incur data usage or other fees or charges if You use the Service and/or download and use the App. 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 App.

9. THIRD-PARTY CONTENT: The Services and/or App may expose You to content, websites, products and services created or provided by parties other than Asurion or Cricket ("third-party content"). Neither Asurion nor Cricket 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 Our Privacy Policies do not apply to that third-party content.

10. LICENSE GRANT AND USE RESTRICTIONS:

10.1 License Grant. Subject to the restrictions set forth in Section 10.2, Cricket and Asurion grant You a personal, revocable, non-exclusive, non-transferable, limited right to install and use the App on a Device owned and controlled by You, and to access and use the App on such Device, strictly in accordance with the terms and conditions of this License, and all applicable local, national, and international laws and regulations.

10.2 Restrictions on Use. You shall not: (a) decompile, reverse engineer, disassemble, attempt to derive the source code of, or decrypt the App, for any purpose; (b) modify, adapt, improve, or create any derivative work from the App; (c) violate any applicable laws, rules or regulations in connection with Your access or use of the App; (d) remove, alter or obscure any proprietary notice (including any notice of copyright or trademark) of Cricket, Asurion or their collaborators, suppliers or licensors; (e) use the App in a manner that derives revenue directly from such use, or use the App for any other purpose for which it is not designed or intended; (f) use the App for creating a product, service or software that is, directly or indirectly, competitive with or in any way a substitute for any services, product or software offered by Cricket or Asurion; (g) use the App to send automated queries to any website or to send any unsolicited commercial e-mail; (h) use any proprietary information or interfaces of Cricket or Asurion or other intellectual property of Cricket or Asurion in the design, development, manufacture, licensing or distribution of any Apps, accessories or devices for use with the App; (i) circumvent, disable or tamper with any security-related components or other protective measures applicable to the App or the Device or (j) reproduce, archive, retransmit, distribute, sell, lease, rent, exchange, modify, broadcast, synchronize, publicly perform, publish, publicly display, make available to third parties, transfer or circulate

the App. You agree to abide by the rules and policies established from time to time by Cricket and Asurion. Such rules and policies may include, for example, required or automated updates, modifications, and/or reinstallations of the App and obtaining available patches to address security, interoperability, or performance issues. These obligations survive termination of this License.

11. INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS:

11.1 Rights to App. The App (including its source and object code), any copies thereof (whether or not present on Your Device), and all copyrights, patents, trademarks, trade secrets and other intellectual property rights associated therewith are, and shall remain, the property of Cricket, Asurion or their collaborators, licensors, or suppliers. The source and object code of the App are the proprietary and confidential information of Cricket, Asurion and their collaborators, licensors and suppliers. The App is licensed, not sold, to You. Title to the App shall remain with Cricket and Asurion. Cricket, Asurion and their collaborators, licensors, and suppliers reserve the right to change, suspend, terminate, remove, impose limits on the use of or access to, disable access to, or require the return of the App (or any copy thereof) at any time without notice and will have no liability for doing so. Except as expressly stated in this License, You are not granted any intellectual property rights in or to the App by implication, estoppel or other legal theory, and all rights in and to the App not expressly granted in this License are hereby reserved and retained by Cricket and Asurion. These obligations survive termination of this License.

11.2 Cricket Marks. Cricket company names and their related logos and all related product and service names, design marks and slogans are trademarks and service marks owned by and used under license from Cricket (the "Cricket Marks"). You are not authorized to use the Cricket Marks in any advertising, publicity or in any other commercial manner without the prior written consent of Cricket, which may be withheld for any or no reason. These obligations survive termination of this License.

11.3 Asurion Marks. Asurion company names and their related logos and all related product and service names, design marks and slogans are trademarks and service marks owned by and used under license from Asurion, including "myExpert" (the "Asurion Marks"). You are not authorized to use the Asurion Marks in any advertising, publicity or in any other commercial manner without the prior written consent of Asurion,

which may be withheld for any or no reason. These obligations survive termination of this License.

11.4 Open Source Software. The App may include third-party software that is subject to open source license terms ("Open Source Software"). You acknowledge and agree that Your right to use such Open Source Software as part of the App is subject to and governed by the terms and conditions of any applicable open source license (the "Open Source License Terms"). In the event of a conflict between the terms of this License and the Open Source License Terms, the Open Source License Terms shall control.

12. TERM AND TERMINATION: This License shall be effective until terminated. Cricket and Asurion may, in their sole and absolute discretion, at any time and for any or no reason, disable the App, or suspend or terminate this License and the rights afforded to You hereunder, with or without prior notice or other action by Cricket or Asurion. Upon the termination of this License, You shall cease all use of the App and uninstall the App. Cricket and Asurion will not be liable to You or any third party for compensation, indemnity, or damages of any sort as a result of terminating this License in accordance with its terms, and termination of this License will be without prejudice to any other right or remedy Cricket and Asurion may have, now or in the future. These obligations survive termination of this License.

13. DISCLAIMER OF WARRANTIES: YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT THE APP, INCLUDING ALL CONTENT CONTAINED THEREIN OR ACCESSED THEREBY, IS PROVIDED ON AN "AS IS" AND "AS AVAILABLE" BASIS, AND THAT YOUR USE OF OR RELIANCE UPON THE APP IS AT YOUR SOLE RISK AND DISCRETION. TO THE EXTENT NOT PROHIBITED BY LAW, CRICKET, ASURION AND THEIR COLLABORATORS, SUPPLIERS AND LICENSORS HEREBY DISCLAIM ANY AND ALL REPRESENTATIONS, WARRANTIES AND GUARANTIES REGARDING THE APP, WHETHER ORAL, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, AND WHETHER ARISING BY LAW, STATUTE, USAGE OF TRADE, CUSTOM, COURSE OF DEALING OR PERFORMANCE OF THE PARTIES, OR THE NATURE OR CONTEXT OF THIS LICENSE, AND INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, AND NON-INFRINGEMENT. FURTHERMORE, CRICKET, ASURION AND THEIR COLLABORATORS, SUPPLIERS AND LICENSORS MAKE NO WARRANTY THAT (I) THE APP WILL MEET YOUR REQUIREMENTS; (II) THE APP WILL BE UNINTERRUPTED, ACCURATE, RELIABLE, TIMELY, SECURE, FREE FROM VIRUSES OR OTHER HARMFUL COMPONENTS OR ERROR-FREE; (III) THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES, INFORMATION OR OTHER MATERIAL ACCESSED

OR OBTAINED BY YOU THROUGH THE APP WILL BE AS REPRESENTED OR MEET YOUR EXPECTATIONS; OR (IV) ANY ERRORS IN THE APP WILL BE CORRECTED OR THAT THE APP WILL BE MAINTAINED. YOU ACKNOWLEDGE THAT THE APP IS NOT INTENDED OR SUITABLE FOR USE IN SITUATIONS OR ENVIRONMENTS WHERE THE PERFORMANCE OF, USE OR MISUSE OF, FAILURE OF, OR ERRORS OR INACCURACIES IN THE CONTENT, DATA OR INFORMATION PROVIDED BY, THE APP COULD LEAD TO DEATH, PERSONAL INJURY, OR SEVERE PHYSICAL, PROPERTY, OR ENVIRONMENTAL DAMAGE. CRICKET, ASURION AND THEIR COLLABORATORS, SUPPLIERS AND LICENSORS DO NOT WARRANT THAT THE APP WILL BE COMPATIBLE OR INTEROPERABLE WITH YOUR DEVICE OR ANY OTHER PIECE OF HARDWARE, SOFTWARE, EQUIPMENT OR DEVICE INSTALLED ON OR USED IN CONNECTION WITH YOUR DEVICE. FURTHERMORE, YOU ACKNOWLEDGE THAT COMPATIBILITY AND INTEROPERABILITY PROBLEMS CAN CAUSE THE PERFORMANCE OF YOUR DEVICE TO DIMINISH OR FAIL COMPLETELY, AND MAY RESULT IN PERMANENT DAMAGE TO YOUR DEVICE, LOSS OF THE DATA LOCATED ON YOUR DEVICE, AND CORRUPTION OF THE SOFTWARE AND FILES LOCATED ON YOUR DEVICE. YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT CRICKET, ASURION AND THEIR COLLABORATORS, SUPPLIERS AND LICENSORS AND THEIR OFFICERS, DIRECTORS, EMPLOYEES AND AGENTS SHALL HAVE NO LIABILITY TO YOU FOR ANY LOSSES SUFFERED, RESULTING FROM OR ARISING IN CONNECTION WITH COMPATIBILITY OR INTEROPERABILITY PROBLEMS. SHOULD THE APP PROVE DEFECTIVE, YOU ASSUME THE ENTIRE BURDEN OF ALL NECESSARY EXPENSES, SERVICING, REPAIR, OR CORRECTION. THIS SECTION 13 SHALL SURVIVE TERMINATION OF THIS LICENSE.

NOTWITHSTANDING AND WITHOUT WAIVING THE FOREGOING, THE TERMS AND CONDITIONS OF THE CRICKET WIRELESS TERMS MAY PROVIDE LIMITED REMEDIES TO YOU.

- 14. LIMITATION OF LIABILITY:** EXCEPT TO THE EXTENT PROHIBITED BY LAW, UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL CRICKET, ASURION, THEIR COLLABORATORS, SUPPLIERS OR LICENSORS, NOR THEIR OFFICERS, DIRECTORS, EMPLOYEES AND AGENTS, BE LIABLE FOR ACCIDENTS, PROPERTY DAMAGE, PERSONAL INJURY, DEATH, OR FOR ANY INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, PUNITIVE, SPECIAL OR EXEMPLARY DAMAGES ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH OR RELATING TO THE SALE OR DISTRIBUTION OF, THE PERFORMANCE OR NON-PERFORMANCE, OR YOUR ACCESS OR USE OF OR INABILITY TO ACCESS OR USE THE APP, WHETHER OR NOT THE DAMAGES WERE FORESEEABLE AND WHETHER OR NOT SUCH PARTY WAS ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. WITHOUT LIMITING THE GENERALITY OF THE FOREGOING, CRICKET'S AND ASURION'S AGGREGATE LIABILITY TO YOU (WHETHER UNDER CONTRACT,

TORT, STATUTE OR OTHERWISE) SHALL NOT EXCEED THE GREATER OF (i) THE INITIAL PURCHASE PRICE PAID BY YOU FOR THE APP, (ii) THE AGGREGATE AMOUNT YOU PAID TO CRICKET FOR THE APP DURING THE ONE MONTH PRECEDING THE DATE THAT THE CLAIM ARISES, OR (iii) TWO DOLLARS (\$2.00). THE FOREGOING LIMITATIONS WILL APPLY EVEN IF THE ABOVE STATED REMEDY FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE. THIS SECTION 14 SHALL SURVIVE TERMINATION OF THIS LICENSE.

- 15. INDEMNIFICATION:** You shall indemnify, defend and hold harmless Cricket, Asurion and their collaborators, suppliers and licensors, and their officers, directors, agents and employees (the "Indemnified Parties") from and against any claim, proceeding, loss, damage, fine, penalty, interest and expense (including, without limitation, fees for attorneys and other professional advisors) arising out of, in connection with or related to the following: (i) Your access to or use of the App or Third Party Content and Services; (ii) Your breach of this License; (iii) Your violation of law; (iv) Your negligence or willful misconduct; or (v) Your violation of the rights of a third party. You will promptly notify Us in writing of any third-party claim arising out of or in connection with Your access to or use of the App. These obligations survive termination of this License.

16. DISPUTE RESOLUTION BY BINDING ARBITRATION:

PLEASE READ THIS CAREFULLY. IT AFFECTS YOUR RIGHTS.

Summary:

Most customer concerns can be resolved quickly and to the customer's satisfaction by contacting Our customer service department at 1-800-274-2538. In the unlikely event that Our customer service department is unable to resolve a complaint You may have to Your satisfaction (or if We have not been able to resolve a dispute it has with You after attempting to do so informally), We each agree to resolve those disputes through binding arbitration or small claims court (for customers in Puerto Rico, "small claims court" should be understood to mean the Puerto Rico Telecommunications Regulatory Board) instead of in courts of general jurisdiction. Arbitration is more informal than a lawsuit in court. Arbitration uses a neutral arbitrator instead of a judge or jury, allows for more limited discovery than in court, and is subject to very limited review by courts. Arbitrators can award the same damages and relief that a court can award. Any arbitration under this Agreement will take place on an individual basis; class arbitrations and class actions are not permitted. For any non-frivolous claim that does not exceed \$75,000, We will pay all costs of the arbitration. Moreover, in arbitration You are entitled to recover attorneys' fees from Us to at least the same extent as you would be in court. In addition, under certain circumstances (as explained below), We will pay You more than the amount of the arbitrator's award and will pay Your attorney (if any) twice his or

her reasonable attorneys' fees if the arbitrator awards You an amount that is greater than what We have offered You to settle the dispute.

Arbitration Agreement:

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

References to "Asurion" "Cricket," "You," and "Us" include Our respective subsidiaries, affiliates, agents, dealers, employees, predecessors in interest, successors, and assigns, as well as all authorized or unauthorized users or beneficiaries of Services or Devices under this or prior Agreements between Us. Notwithstanding the foregoing, either party may bring an individual action in small claims court (for customers in Puerto Rico, "small claims court" should be understood to mean the Puerto Rico Telecommunications Regulatory Board). This arbitration agreement does not preclude You from bringing issues to the attention of federal, state, or local agencies, including, for example, the Federal Communications Commission. Such agencies can, if the law allows, seek relief against Us on Your behalf. You agree that, by entering into this Agreement, You and We are each waiving the right to a trial by jury or to participate in a class action. This Agreement evidences a transaction in interstate commerce, and thus the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this provision. This arbitration provision shall survive termination of this Agreement.

2. A party who intends to seek arbitration must first send to the other, by certified mail, a written Notice of Dispute ("Notice"). The Notice to Us should be addressed to: Office of Dispute Resolution, Cricket Wireless, 1025 Lenox Park Blvd., 5th Floor, Atlanta, GA 30319 ("Notice Address"). The Notice must (a) describe the nature and basis of the claim or dispute; and (b) set forth the specific relief sought ("Demand"). If We and You do not reach an agreement to resolve the claim within 30 days after the Notice is received, You or We may commence an arbitration proceeding. During the arbitration, the amount of any settlement offer made by Us or You shall not be disclosed

to the arbitrator until after the arbitrator determines the amount, if any, to which You or We are entitled. You may download or copy a form Notice and a form to initiate arbitration at www.cricketwireless.com/arbitration-forms.

3. After We receive notice at the Notice Address that You have commenced arbitration, it will promptly reimburse You for Your payment of the filing fee, unless Your claim is for greater than \$75,000. (The filing fee currently is \$200 but is subject to change by the arbitration provider. If You are unable to pay this fee, We will pay it directly upon receiving a written request at the Notice Address.) The arbitration will be governed by the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (collectively, "AAA Rules") of the American Arbitration Association ("AAA"), as modified by this Agreement, and will be administered by the AAA. The AAA Rules are available online at www.adr.org, by calling the AAA at 1-800-778-7879, or by writing to the Notice Address. (You may obtain information that is designed for non-lawyers about the arbitration process at www.cricketwireless.com/arbitration-information.) The arbitrator is bound by the terms of this Agreement. All issues are for the arbitrator to decide, except that issues relating to the scope and enforceability of the arbitration provision are for the court to decide. Unless We and You agree otherwise, any arbitration hearings will take place in the county (or parish) of the address associated with Your phone number. If Your claim is for \$10,000 or less, We agree that You may choose whether the arbitration will be conducted solely on the basis of documents submitted to the arbitrator, through a telephonic hearing, or by an in-person hearing as established by the AAA Rules. If Your claim exceeds \$10,000, the right to a hearing will be determined by the AAA Rules. Regardless of the manner in which the arbitration is conducted, the arbitrator shall issue a reasoned written decision sufficient to explain the essential findings and conclusions on which the award is based. Except as otherwise provided for herein, We will pay all AAA filing, administration, and arbitrator fees for any arbitration initiated in accordance with the notice requirements above. If, however, the arbitrator finds that either the substance of Your claim or the relief sought in the Demand is frivolous or brought for an improper purpose (as measured by the standards set forth in Federal Rule of Civil Procedure 11(b)), then the payment of all such fees will be governed by the AAA Rules. In such case, You agree to reimburse Us for all monies previously disbursed by it that are otherwise Your obligation to pay under the AAA Rules. In addition, if You initiate an arbitration in which You seek more than \$75,000 in damages, the

- payment of these fees will be governed by the AAA rules.
4. If, after finding in Your favor in any respect on the merits of Your claim, the arbitrator issues You an award that is greater than the value of Our last written settlement offer made before an arbitrator was selected, then We will pay You the amount of the award or \$10,000 (“the alternative payment”), whichever is greater; and pay Your attorney, if any, twice the amount of attorneys’ fees, and reimburse any expenses (including expert witness fees and costs) that Your attorney reasonably accrues for investigating, preparing, and pursuing Your claim in arbitration (“the attorney premium”). If We did not make a written offer to settle the dispute before an arbitrator was selected, You and Your attorney will be entitled to receive the alternative payment and the attorney premium, respectively, if the arbitrator awards You any relief on the merits. The arbitrator may make rulings and resolve disputes as to the payment and reimbursement of fees, expenses, and the alternative payment and the attorney premium at any time during the proceeding and upon request from either party made within 14 days of the arbitrator’s ruling on the merits.
 5. The right to attorneys’ fees and expenses discussed in paragraph (4) supplements any right to attorneys’ fees and expenses You may have under applicable law. Thus, if You would be entitled to a larger amount under the applicable law, this provision does not preclude the arbitrator from awarding You that amount. However, You may not recover duplicative awards of attorneys’ fees or costs. Although under some laws We may have a right to an award of attorneys’ fees and expenses if it prevails in an arbitration, We agree that We will not seek such an award.
 6. The arbitrator may award declaratory or injunctive relief only in favor of the individual party seeking relief and only to the extent necessary to provide relief warranted by that party’s individual claim. YOU AND WE AGREE THAT EACH MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN YOUR OR ITS INDIVIDUAL CAPACITY, AND NOT AS A PLAINTIFF OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS OR REPRESENTATIVE PROCEEDING. Further, unless both You and We agree otherwise, the arbitrator may not consolidate more than one person’s claims, and may not otherwise preside over any form of a representative or class proceeding. If this specific provision is found to be unenforceable, then the entirety of this arbitration provision shall be null and void.
 7. Notwithstanding any provision in this Agreement to the contrary, We agree that if We make any future change to this arbitration provision (other than a change to the

Notice Address) during Your Service Commitment, You may reject any such change by sending Us written notice within 30 days of the change to the Arbitration Notice Address provided above. By rejecting any future change, You are agreeing that You will arbitrate any dispute between Us in accordance with the language of this provision.

17. MISCELLANEOUS: The following provisions survive termination of this License:

- 17.1 Governing Law, Limitation on Actions.** This License shall be deemed to take place in the State of Tennessee and shall be governed by and construed in accordance with the laws of the State of Tennessee, excluding its conflicts of law principles. This License shall not be governed by the United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, the application of which is expressly excluded. To the maximum extent permitted by applicable law, You and We agree that any cause of action arising out of or relating to this License, the Application or Your use of the App must commence within one (1) year after the applicable cause of action accrues in accordance with the dispute resolution provision of the Cricket Wireless Terms and Conditions of Service. Otherwise, such cause of action is permanently barred. This Section 17 is not intended to and does not alter any provisions of the Cricket Wireless Terms and Conditions of Service.
- 17.2 Severability.** If any provision of this License is held to be invalid or unenforceable, the remaining provisions shall not be affected and shall remain valid and enforceable to the fullest extent permitted by law.
- 17.3 Waiver.** Except as provided herein, the failure to exercise a right or require performance of an obligation under this License shall not affect a party’s ability to exercise such right or require such performance at any time thereafter nor shall the waiver of a breach constitute waiver of any subsequent breach.
- 17.4 Export Control; Lawful Use.** You may not export or re-export the App except as authorized by United States law and the laws of the jurisdiction(s) in which the App was obtained. You represent and warrant that You are not located and will not use the App in any country that is (a) subject to a U.S. Government embargo, or that has been designated by the U.S. Government as a “terrorist supporting” country, or (b) listed on any U.S. Government list of prohibited or restricted parties including the Treasury Department’s list of Specially Designated Nationals or the U.S. Department of Commerce Denied Persons List or

Entity List. You may not use the App in any manner or for any purpose prohibited (a) by United States law, regardless of where You use the App, or (b) by local law, in the jurisdiction(s) in which You use the App.

- 17.5 Performance or Benchmark Testing.** You may not disclose the results of any benchmark test using the App to any third party without Our prior written approval.
- 17.6 Modification or Amendment.** To the extent not prohibited by law, We may modify or amend the terms of this License at any time, with or without direct notice to You, by posting a copy of the modified or amended License available through the App or at www.asurion.com/cricketprotectioncenter. You will be deemed to have agreed to any such modification or amendment by Your decision to continue using the App following the date in which the modified or amended License is made available through the App or the referenced website.
- 17.7 Survival.** Any provisions of this License which by their express language or by their context are intended to survive the termination of this License shall survive such termination.
- 17.8 Third Party Beneficiaries.** Except as explicitly provided in this License or in incorporated agreements, nothing contained in this License is intended or shall be construed to confer upon any person (other than the parties hereto) any rights, benefits or remedies of any kind or character, or to create any obligations or liabilities of a party to any such person.
- 17.9 No Transfer by You.** Any attempted transfer by You in contravention of this License shall be null and void. These obligations survive termination of this License. AT&T may assign this License without restriction.
- 17.10 DMCA Copyright Notifications.** You may send Us a valid notification of claimed copyright infringement under the Digital Millennium Copyright Act (“DMCA”). Our designated agent to receive notifications of claimed infringement as described in DMCA subsection 512(c)(3) is:

Claims to Cricket:

Manager of Security & Copyright Infringement
1800 Perimeter Park Drive, Suite 100
Morrisville, NC 27560
E-mail: copyright@cricketwireless.com

For further information, see
<https://www.cricketwireless.com/legal-info/cricket-wireless-copyright-trademark-claims.html>

Claims to Asurion:

Asurion Legal Department
648 Grassmere Park
Nashville, TN 37211
Email: DMCAnotification@asurion.com

- 17.11 Entire Agreement.** This License including the documents incorporated herein by reference constitute the entire agreement with respect to the use of the App licensed hereunder and supersedes all prior or contemporaneous understandings regarding such subject matter.

Contact Information:

For concerns regarding billing or wireless service, contact Cricket customer service at 1-800-274-2538.

For concerns regarding issues with the myExpert Services or App, please contact Asurion at TermsofService@Asurion.com or 1-855-309-8342.

ADDITIONAL THIRD PARTY TERMS

Open Source Software: <https://partners.asurionpa.com/cricket.html>

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/Cricket 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 Us. 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 Us. 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 and Cricket, 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/Cricket acknowledge and agree that Apple and Apple's subsidiaries are third-party beneficiaries of this Agreement as it 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 it 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. Cricket® and its logos are the trademarks of Cricket Wireless LLC. All rights reserved. All other trademarks, service marks, and product brands that appear in the app 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 APP.

cricket[®]

**¡Lo tenemos
cubierto!**

Programa Cricket Protect Plus

**Términos de Servicio de myExpert
y Contrato de Licencia de
usuario final**

TÉRMINOS DE SERVICIO DE MYEXPERT Y CONTRATO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL

Última actualización: 3 de junio del 2022

Estos Términos de Servicio para los servicios de atención de **myExpert** (“myExpert”) y el Contrato de Licencia de usuario final para la Aplicación **myExpert** (“Aplicación”) (los “Servicios”) (en conjunto, el “Contrato” o la “Licencia”) rigen el uso que Usted haga de los Servicios.

Cricket Wireless LLC (“Cricket”) y Asurion Mobile Applications, LLC (“Asurion”) le otorgan en licencia la Aplicación myExpert, condicionada a Su aceptación de este Contrato.

AL HACER CLIC EN “ESTOY DE ACUERDO” O “ACEPTO”, AL USAR LOS SERVICIOS O DESCARGAR, INSTALAR O USAR LA APLICACIÓN, USTED: (A) RECONOCE QUE HA LEÍDO Y COMPRENDE ESTE CONTRATO Y ACEPTA SUS TÉRMINOS; (B) RECONOCE QUE USTED TIENE 18 AÑOS DE EDAD O MÁS; (C) RECONOCE QUE EN NINGÚN CASO ESTA APLICACIÓN PUEDE SER USADA POR PERSONAS MENORES DE 13 AÑOS; (D) ACEPTA CUMPLIR LA POLÍTICA DE USO ACEPTABLE DE CRICKET, <https://www.cricketwireless.com/legal-info/acceptable-use-policy.html>; (E) ACEPTA LOS TÉRMINOS DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE CRICKET, <https://www.cricketwireless.com/legal-info/privacy-policy.html>; (F) ACEPTA LOS TÉRMINOS DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE ASURION, <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>; Y (G) ACEPTA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVICIO MÁS RECIENTES DE CRICKET WIRELESS (“Términos de Cricket Wireless”), <https://www.cricketwireless.com/terms>, QUE REQUIEREN EL USO DE ARBITRAJE DE MANERA INDIVIDUAL PARA RESOLVER CONTROVERSIAS, EN LUGAR DE TRIBUNALES POR JURADO O DEMANDAS COLECTIVAS, Y SE APLICAN COMPLETAMENTE AL USO QUE USTED HAGA DE LOS SERVICIOS Y ESTA APLICACIÓN.

- DEFINICIONES:** (a) “Cricket” se refiere a Cricket Wireless LLC y sus empresas matrices, subsidiarias, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; (b) “Asurion” hace referencia a Asurion Mobile Applications, LLC respecto a la aplicación y Asurion Protection Services, LLC respecto a myExpert, y sus matrices, subsidiarias, sucursales, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios; (c) “Nosotros”, “Nos” y “Nuestro/a/s” hacen referencia a Cricket o Asurion; (d) “Usted”, “Su/s” y “Licenciario” hacen referencia a una persona que descarga o usa los Servicios y cualquier persona o entidad representada por esa persona; (e) “Dispositivo” significa un teléfono inteligente elegible con un sistema operativo iOS o Android que un local minorista autorizado de Cricket le provee o vende a Usted, o que Usted provee, y que Cricket activa con una tarjeta SIM de Cricket en Su cuenta.
- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:** Asurion desarrolla los Servicios y Nosotros los proveemos. Los Servicios solo incluyen la

atención técnica para Su Dispositivo y los sistemas operativos y las aplicaciones de software ya sea en ellos o que se pretenden usar en ellos y la atención técnica para usar Su Dispositivo con otros dispositivos y servicios fabricados para ser compatibles con Su Dispositivo o que se pretenden conectar a él. Los Servicios no incluyen, entre otras cosas, (a) asistencia con las cuestiones de cobertura de la red, tales como las llamadas perdidas e interrupciones de datos; (b) proveer directamente actualizaciones en el aire a los sistemas operativos, firmware u otro software; (c) atención de diagnóstico no relacionado con Su Dispositivo; (d) modificación del software del Fabricante Original del Equipo (Original Equipment Manufacturer, “OEM”); (e) instalación de software de terceros o conductores OEM que no sean compatibles con el Dispositivo; (f) configuración de la computadora, atención o reparación; (g) configuración del enrutador/módem de la casa o inalámbrico o configuración, atención o reparación de la red; (h) configuración periférica, atención o reparación; (i) instalación de aplicaciones no sancionadas; o (j) migración de datos, que no se traten del contenido del usuario, de teléfono a teléfono o de computadora a computadora.

- 2.1 Disponibilidad de los Servicios.** Nosotros o Nuestros proveedores externos autorizados desarrollamos y proveemos los Servicios. Los servicios de atención de myExpert están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a la medianoche, hora del este, y los sábados y domingos, de 10:00 a. m. a 10:00 p. m. hora del este, llamando al 1-855-309-8342. Para usar los Servicios, la persona que solicita los servicios debe brindar información que lo identifique como el usuario autenticado de Su cuenta Cricket. Usted puede acceder a las funciones “Clic para llamar” y “Clic para chatear” de la aplicación, si están disponibles.
- 2.2 Esfuerzos razonables en términos comerciales y problemas técnicos.** Realizaremos esfuerzos razonables en términos comerciales para proveerle los Servicios. Esto significa que si Nosotros no podemos resolver la cuestión relacionada con Su Dispositivo después de esos esfuerzos razonables en términos comerciales, Nosotros tenemos el derecho y la absoluta discreción de negarnos a realizar más esfuerzos para resolver la cuestión relacionada con Su Dispositivo. Además, en algunas circunstancias, Nosotros podemos tener información limitada de los proveedores, fabricantes y desarrolladores, y quizás no tengamos la capacidad de obtener información de propiedad exclusiva u otra información que se requiere para resolver la cuestión relacionada con Su Dispositivo. Algunos problemas técnicos que Usted encuentra cuando usa Su Dispositivo pueden ser el resultado de errores de software o hardware, que todavía no fueron resueltos por los proveedores, fabricantes o desarrolladores del hardware o software, en cuyo caso Nosotros quizás no podamos resolver Su problema específico. En estas

circunstancias, Usted todavía es responsable hacia Nosotros de los honorarios o cargos asociados con los Servicios.

- 2.3 Declaraciones y autorizaciones.** Cuando solicita un servicio, Usted Nos declara que es el propietario o el usuario autorizado del Dispositivo en cuestión, así como de cualquier software en el Dispositivo y cualquier dispositivo conectado al Dispositivo. Nos reservamos el derecho a negarnos a proveerle los Servicios si Nosotros determinamos que Usted no es el propietario o el usuario autorizado del Dispositivo o software. Cuando solicita servicio, Usted (a) consiente expresamente a que Nuestro personal de atención técnica acceda a distancia a Su Dispositivo y a los datos en él mediante el uso de software u otros medios, y (b) Nos autoriza a efectuar cambios en Su Dispositivo o software, en la medida necesaria para proveerle los Servicios y reconoce y acepta que tales cambios pueden ser permanentes e irreversibles.
- 2.4 Acceso a distancia.** Para recibir los Servicios, quizás se le exija descargar o ejecutar ciertas aplicaciones de software (“Software”) en Su Dispositivo o en cualquier dispositivo conectado o utilizado en relación con Su Dispositivo. El Software puede incluir herramientas de acceso a distancia que Nos permitan acceder a distancia a Su Dispositivo y cualquier dispositivo conectado a Su Dispositivo, así como los contenidos en él. Usted acuerda cumplir con los términos y las condiciones aplicables al Software y, en el caso de un conflicto entre esos términos y condiciones y este Contrato, los términos específicos del Software prevalecen, pero solo con respecto al Software mismo. Se le prohíbe alterar o copiar el Software u otros materiales que se le provean como resultado de Su uso de los Servicios, y Usted acepta tal prohibición.
- 2.5 Back-up.** Es Su responsabilidad hacer una copia de resguardo (back-up) del software y los datos que están guardados en Su Dispositivo u otros dispositivos fabricados para que sean compatibles con Su Dispositivo o estén destinados a conectarse a él, y Nosotros no seremos responsables en ningún momento por cualquier pérdida, alteración o corrupción de cualquier software, dato o archivo. Podemos rechazar proveerle los Servicios si Nosotros determinamos que Usted no ha tomado medidas apropiadas de resguardo.
- 3. CARGOS:** Cricket le cobrará un arancel de suscripción mensual recurrente por myExpert por cada número de teléfono inalámbrico inscrito. Usted es responsable de pagar todos los cargos por los Servicios provistos en virtud de este Contrato, o que surjan de ellos, que incluyen aranceles de suscripción mensuales recurrentes y los impuestos correspondientes, recargos y aranceles gubernamentales, si los hubiere, ya sea que se determinen directamente sobre Usted o sobre Cricket.

Usted seguirá siendo responsable de pagar cualquier y todo cargo y arancel de myExpert incluso si Cricket no resuelve Su problema por los motivos descritos en la Cláusula 2: Descripción de los Servicios.

El pago de todos los cargos se hace por adelantado. En el caso de que Usted rescinda este Contrato y el suministro de myExpert, los cargos relacionados con los Servicios serán a prorrata a través de un crédito en cuenta si Usted continúa Su cuenta Cricket en el mes siguiente a su rescisión de myExpert de Cricket.

- 4. CAMBIOS EN LOS CARGOS Y TÉRMINOS:** Podemos cambiar cualquier término, condición, arancel, gasto o cargo con respecto a los Servicios y agregar aranceles nuevos en cualquier momento. Podemos cursarle notificación de tales cambios (que no sean los cambios en los aranceles gubernamentales, cargos proporcionales por mandatos del gobierno o cargos administrativos, si los hubiere) por medio de un SMS, correo electrónico o cualquier otro medio que Nosotros determinemos que sea el más conveniente. Si Nosotros cambiamos el arancel de suscripción o instituímos nuevos aranceles o cargos, o cambiamos sustancialmente el alcance de los Servicios, Nosotros le notificaremos a Usted de tales cambios por adelantado. Usted es responsable de todos los aranceles y cargos de acuerdo con los términos de facturación en efecto al momento en que se tornen pagaderos los aranceles o cargos.
- 5. LA APLICACIÓN:** Asurion desarrolla y provee la Aplicación y esta le permite acceder a los Servicios. La Aplicación incluye varias funciones, y Su capacidad de acceder a esas funciones depende de Su Dispositivo. Usted reconoce y acepta que quizás no todas las funciones de la Aplicación estén disponibles para Usted en todo momento o en cualquier momento. Su Dispositivo debe estar encendido y dentro del área de cobertura de Cricket o conectado al servicio inalámbrico para que la Aplicación funcione. Las funciones incluyen, a título enunciativo:
- 5.1 CLIC PARA LLAMAR.** Si está disponible, la función Clic para llamar puede permitirle llamar a Nuestro personal de atención técnica para obtener asistencia. Su uso de esta función puede transmitir cierta información acerca de Su Dispositivo al representante, que incluye, a título enunciativo, la información de Su configuración, Su desempeño y el uso de datos, Su batería y niveles de almacenamiento e información respecto de Sus aplicaciones instaladas.
- 5.2 CLIC PARA CHATEAR.** Si está disponible, la función Clic para chatear puede permitirle interactuar y recibir asistencia de Nuestro personal de atención técnica en Su Dispositivo. Su uso de esta función puede transmitir cierta información acerca de Su Dispositivo a Nuestro personal de atención técnica, que incluye, a título enunciativo, la información de Su configuración, Su desempeño y el uso de datos, Su batería y niveles de almacenamiento e información respecto de Sus aplicaciones instaladas.

5.3 ACCESO A DISTANCIA. Si está disponible, la función Clic de Acceso a distancia puede permitir que Nuestro personal de atención técnica acceda a distancia a Su autorización, Su Dispositivo durante una llamada en vivo para asistirlo en manejar algunas características limitadas en Su Dispositivo a través de Nuestras plataformas de software o las plataformas de Nuestros proveedores externos. Usted expresamente consiente a que Nuestro personal de atención técnica acceda a distancia a Su Dispositivo y cualquier otro dispositivo incluido en los servicios, así como cualquier dato, video, foto, mensaje de texto u otro contenido en él. Su uso de esta función puede transmitir cierta información acerca de Su Dispositivo a Nuestro personal de atención técnica, que incluye, a título enunciativo, la información de Su configuración, e información respecto a Sus archivos y contenido.

5.4 CUIDADO DEL DISPOSITIVO. Si estuviese disponible, incluye el acceso a ciertos servicios, prestados directamente por Asurion Protection Services, LLC para el que se vuelve elegible el día de su inscripción inicial en el soporte de myExpert y continúa siendo elegible mientras mantenga su inscripción en el programa. Sus servicios de Cuidado del dispositivo incluyen una serie de puntos de control proporcionados por el soporte de myExpert que lo ayudarán a optimizar y mantener el rendimiento de su dispositivo a lo largo del tiempo. Estos puntos de control pueden incluir la clasificación y la evaluación iniciales de su dispositivo, seguidas de una serie de pasos simples destinados a optimizar la velocidad del dispositivo, la intensidad de la señal del dispositivo y el rendimiento de la batería. También puede recibir alertas proactivas que lo guiarán a través de un plan personalizado para el mantenimiento recomendado según la antigüedad y el rendimiento del dispositivo. Puede acceder al servicio Cuidado del dispositivo en cualquier momento durante su inscripción, según sea necesario en relación al rendimiento del dispositivo

6. CONTRASEÑA E INFORMACIÓN DE LA CUENTA: Se le puede solicitar que proporcione una dirección de correo electrónico, un número de teléfono móvil u otra información de identificación y crear una contraseña con el fin de acceder a ciertas características y funciones. Si se requiere, Usted acepta que Usted Nos proporcionará información completa y precisa cuando cree Su cuenta y use la Aplicación. Usted es el único responsable por cualquier actividad que ocurra en o en relación con Su cuenta y por mantener la confidencialidad de Su contraseña, y Usted es el único responsable por cualquier daño que sea el resultado de su incumplimiento en hacerlo. Cualquier persona con acceso a Su cuenta o contraseña puede usar la Aplicación en Su Dispositivo. Si Usted cree que la confidencialidad de Su cuenta o contraseña se ha visto comprometida, Usted debe cambiar Su contraseña de inmediato.

7. CONSENTIMIENTO PARA REVELAR INFORMACIÓN PERSONAL: La Aplicación puede revelar o permitir que se

revele a Cricket o Asurion información, incluida Su información personal, como, por ejemplo, el nombre, la dirección de correo electrónico, número de teléfono móvil, información de configuración, Su desempeño y uso de datos, Su batería y niveles de almacenamiento, información respecto a Sus aplicaciones instaladas y demás información de diagnóstico, para los fines de proveer y mejorar los Servicios. Además, la Aplicación puede revelar o permitir que se revele a Asurion el uso sin identificación y la información de diagnóstico para fines que coincidan con la Política de Privacidad de Asurion, <https://www.asurion.com/pdf/asurion-app-privacy/>. Las solicitudes respecto al uso de Asurion de Sus datos deben enviarse a Privacy@Asurion.com.

- 8. CARGOS POR USO DE DATOS:** Usted reconoce y acepta que Usted puede necesitar equipo o software adicional o diferente para recibir los beneficios completos de los Servicios, o Usted puede incurrir en uso de datos u otros aranceles o cargos si Usted usa el Servicio o descarga y usa la Aplicación. Usted es el absoluto responsable del pago de esos aranceles o cargos, y cualquier falta de pago puede originar la suspensión o extinción de Su acceso a los Servicios o la Aplicación.
- 9. CONTENIDO DE TERCEROS:** Los Servicios o la Aplicación pueden exponerlo a contenido, sitios web, productos y servicios creados o provistos por otras partes que no sea Asurion o Cricket (“contenido de terceros”). Ni Asurion ni Cricket revisan, avala o asumen responsabilidad por el contenido de terceros y no tendrán responsabilidad alguna hacia Usted por el acceso o uso del contenido de terceros. Su acceso o uso del contenido de terceros es a Su propio riesgo y discreción, y Usted comprende que este Contrato y Nuestras Políticas de Privacidad no se aplican a ese contenido de terceros.
- 10. OTORGAMIENTO DE LICENCIA Y RESTRICCIONES DE USO:**
- 10.1 Otorgamiento de licencia.** Sujeto a las restricciones establecidas en la Cláusula 10.2, Cricket y Asurion le otorgan a Usted el derecho limitado personal, revocable, no exclusivo e intransferible de instalar y usar la Aplicación en un Dispositivo de Su propiedad o controlado por Usted, y de acceder y usar la Aplicación en tal Dispositivo, estrictamente de acuerdo con los términos y las condiciones de esta Licencia, y todas las leyes y reglamentaciones aplicables locales, nacionales e internacionales.
- 10.2 Restricciones de uso.** Usted no (a) descompilará, hará ingeniería reversa, desarmará, intentará derivar el código fuente ni descifrará la Aplicación, por cualquier propósito; (b) modificará, adaptará, mejorará ni creará ninguna obra derivada de la Aplicación; (c) violará ninguna ley, norma ni reglamentación aplicable con Su acceso o uso de la Aplicación; (d) eliminará, alterará ni oscurecerá ningún aviso de propiedad exclusiva (incluso cualquier aviso de derechos de autor o de marca comercial) de Cricket, Asurion u sus colaboradores, proveedores o licenciantes; (e) usará la Aplicación de manera que origine ingresos directamente de

tal uso, ni usará la Aplicación para cualquier otro propósito para el que no fue diseñada ni destinada; (f) usará la Aplicación para crear un producto, servicio o software que compita, directa o indirectamente o de cualquier modo sea un sustituto de cualquier servicio, producto o software ofrecido por Cricket o Asurion; (g) usará la Aplicación para enviar consultas automatizadas a cualquier sitio web o para enviar cualquier correo electrónico comercial no solicitado; (h) usará cualquier información de propiedad exclusiva o interfaces de Cricket o Asurion u otra propiedad intelectual de Cricket o Asurion para el diseño, desarrollo, fabricación, licenciamiento o distribución de cualquier Aplicación, accesorio o dispositivo para su uso con la Aplicación; (i) evitará, desarmará ni alterará ningún componente relacionado con la seguridad u otras medidas de protección aplicables a la Aplicación o al Dispositivo ni (j) reproducirá, archivará, retransmitirá, distribuirá, venderá, alquilará, intercambiará, modificará, transmitirá, sincronizará, ejecutará públicamente, publicará, mostrará públicamente, pondrá a disposición de terceros, transferirá o circulará la Aplicación. Usted acepta que queda vinculado por las normas y políticas establecidas eventualmente por Cricket y Asurion. Tales normas y políticas pueden incluir, por ejemplo, actualizaciones, modificaciones o reinstalaciones requeridas o automáticas de la Aplicación y obtener los parches disponibles para encarar las cuestiones relativas a la seguridad, interoperabilidad y desempeño. Estas obligaciones continuarán en vigencia tras la extinción de esta Licencia.

11. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL:

11.1 Derechos de la Aplicación. La Aplicación (incluida su fuente y el código objeto), cualquier copia de ella (ya sea que esté presente o no en su Dispositivo), y todo derecho de autor, patente, marca comercial, secreto comercial y otros derechos de propiedad intelectual asociados con ella, y continuarán siendo propiedad de Cricket, Asurion o sus colaboradores, licenciantes o proveedores. La fuente y el código objeto de la Aplicación son de propiedad exclusiva e información confidencial de Cricket, Asurion y sus colaboradores, licenciantes o proveedores. La Aplicación se le otorga en licencia, y no se le vende, a Usted. El título de la Aplicación seguirá en manos de Cricket y Asurion. Cricket, Asurion y sus colaboradores, licenciantes y proveedores se reservan el derecho a cambiar, suspender, rescindir, eliminar, imponer límites sobre el uso o el acceso, o requerir la devolución de la Aplicación (o cualquier copia de ella) en cualquier momento sin aviso y no tendrá responsabilidad por hacerlo. Excepto según se establezca expresamente en esta Licencia, no se otorgan a Usted ningún derecho de propiedad intelectual sobre o en la Aplicación por implicación, la doctrina de los actos propios u otra teoría legal, y todos los derechos sobre y en la Aplicación que

no se otorgan expresamente en esta Licencia por el presente quedan reservados y los mantienen Cricket y Asurion. Estas obligaciones continuarán en vigencia tras la extinción de esta Licencia.

11.2 Marcas de Cricket. Los nombres de la empresa Cricket y sus logotipos relacionados y nombres de servicio, marcas de diseño y eslóganes son marcas registradas y marcas de servicio de propiedad y usadas bajo licencia de Cricket (las "Marcas de Cricket"). Usted no está autorizado a usar las Marcas de Cricket en ningún aviso, publicidad o de cualquier otra manera comercial sin el consentimiento previo por escrito de Cricket, que puede retener por cualquier motivo o sin razón. Estas obligaciones continuarán en vigencia tras la extinción de esta Licencia.

11.3 Marcas de Asurion. Los nombres de la empresa Asurion y sus logotipos relacionados y nombres de servicio, marcas de diseño y eslóganes son marcas registradas y marcas de servicio de propiedad y usadas bajo licencia de Asurion, incluido "myExpert" (las "Marcas de Asurion"). Usted no está autorizado a usar las Marcas de Asurion en ningún aviso, publicidad o de cualquier otra manera comercial sin el consentimiento previo por escrito de Asurion, que puede retener por cualquier motivo o sin razón. Estas obligaciones continuarán en vigencia tras la extinción de esta Licencia.

11.4 Software de fuente abierta. La Aplicación puede incluir software de terceros que esté sujeto a términos de licencia de fuente abierta ("Software de fuente abierta"). Usted reconoce y acepta que Su derecho de usar tal Software de fuente abierta como parte de la Aplicación está sujeto y se rige por los términos y las condiciones de cualquier licencia de fuente abierta aplicable (los "Términos de licencia de fuente abierta"). En caso de un conflicto entre los términos de esta Licencia y los Términos de licencia de fuente abierta, los Términos de licencia de fuente abierta prevalecerán.

12. PLAZO Y RESCISIÓN: Esta Licencia seguirá en vigencia hasta su rescisión. Cricket y Asurion podrán, a su entera y absoluta discreción, en cualquier momento y por cualquier razón, desactivar la Aplicación, o suspender o rescindir esta Licencia y los derechos que se le conceden en virtud del presente, con o sin notificación previa o cualquier otra medida de Cricket o Asurion. Tras la rescisión de esta Licencia, Usted cesará todo uso de la Aplicación y desinstalará la Aplicación. Cricket y Asurion no serán responsables hacia Usted o cualquier tercero por una indemnización, indemnidad o daños de cualquier clase como resultado de la rescisión de esta Licencia de acuerdo con estos términos, y la rescisión de esta Licencia no redundará en perjuicio de cualquier otro derecho o recurso que Cricket y Asurion puedan tener, ahora o en el futuro. Estas obligaciones continuarán en vigencia tras la extinción de esta Licencia.

13. EXENCIÓN DE GARANTÍAS: USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE LA APLICACIÓN, INCLUIDO TODO EL CONTENIDO EN ELLA

O AL QUE SE ACCEDE A TRAVÉS DE ELLA, SE PROVEE “EN LAS CONDICIONES EN QUE ESTÁ” Y “SEGÚN DISPONIBILIDAD”, Y QUE SU USO O RESPALDO EN LA APLICACIÓN ES A SU ENTERO RIESGO Y DISCRECIÓN. EN LA MEDIDA EN QUE NO ESTÉ PROHIBIDO POR LEY, CRICKET, ASURION Y SUS COLABORADORES, PROVEEDORES Y LICENCIANTES POR EL PRESENTE SE EXIMEN DE CUALQUIER Y TODA GARANTÍA RESPECTO A LA APLICACIÓN, YA SEA ORAL, EXPRESA, IMPLÍCITA O LEGAL Y YA SEA QUE SURJA DE LA LEY, LEGISLACIÓN, USO COMERCIAL, COSTUMBRE, CURSO DEL TRATO O EJECUCIÓN DE LAS PARTES, O DE LA NATURALEZA O EL CONTEXTO DE ESTA LICENCIA, E INCLUYE, A TÍTULO ENUNCIATIVO, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN EN PARTICULAR Y NO INFRACCIÓN. ADEMÁS, CRICKET, ASURION Y SUS COLABORADORES, PROVEEDORES Y LICENCIANTES NO EMITEN GARANTÍAS RESPECTO A QUE (I) LA APLICACIÓN CUMPLIRÁ CON TODOS LOS REQUISITOS; (II) LA APLICACIÓN NO SUFRIRÁ INTERRUPCIONES, SERÁ PRECISA, CONFIABLE, OPORTUNA, SEGURA, ESTARÁ LIBRE DE VIRUS U OTROS COMPONENTES DAÑINOS O LIBRE DE ERRORES; (III) LA CALIDAD DE CUALQUIER PRODUCTO, SERVICIO, INFORMACIÓN U OTRO MATERIAL AL QUE USTED ACCEDA Y OBTENGA A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN SERÁ COMO SE DECLARÓ O CUMPLIRÁ CON SUS EXPECTATIVAS; O (IV) CUALQUIER ERROR EN LA APLICACIÓN SE CORREGIRÁ O QUE LA APLICACIÓN SE MANTENDRÁ. USTED RECONOCE QUE LA APLICACIÓN NO ESTÁ DESTINADA NI ES ADECUADA PARA USARSE EN SITUACIONES O ENTORNOS DONDE EL RENDIMIENTO, USO O FALTA DE USO, FALLA, ERRORES O IMPRECISIONES EN EL CONTENIDO, LOS DATOS O LA INFORMACIÓN PROVISTA POR LA APLICACIÓN PODRÍAN ORIGINAR UNA MUERTE, LESIÓN PERSONAL O GRAVES DAÑOS FÍSICOS, A LA PROPIEDAD O AL AMBIENTE. CRICKET, ASURION Y SUS COLABORADORES, PROVEEDORES Y LICENCIANTES NO GARANTIZAN QUE LA APLICACIÓN SERÁ COMPATIBLE U OPERABLE CON SU DISPOSITIVO O CUALQUIER OTRO HARDWARE, SOFTWARE, EQUIPO O DISPOSITIVO INSTALADO O USADO EN RELACIÓN CON SU DISPOSITIVO. ADEMÁS, USTED RECONOCE QUE LA COMPATIBILIDAD Y LOS PROBLEMAS DE INTEROPERABILIDAD PUEDEN CAUSAR QUE DISMINUYA EL RENDIMIENTO DEL DISPOSITIVO O QUE FALLE POR COMPLETO, Y PUEDEN ORIGINAR UN DAÑO PERMANENTE A SU DISPOSITIVO, PÉRDIDA DE DATOS UBICADOS EN SU DISPOSITIVO Y LA CORRUPCIÓN DEL SOFTWARE Y LOS ARCHIVOS UBICADOS EN SU DISPOSITIVO. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE CRICKET, ASURION Y SUS COLABORADORES, PROVEEDORES Y LICENCIANTES, AL IGUAL QUE SUS EJECUTIVOS, DIRECTORES, EMPLEADOS Y AGENTES NO TENDRÁN RESPONSABILIDAD HACIA USTED POR CUALQUIER PÉRDIDA SUFRIDA, QUE SEA EL RESULTADO O QUE SURJA EN RELACIÓN CON LA INCOMPATIBILIDAD O LOS PROBLEMAS DE INTEROPERABILIDAD. SI SE COMPRUEBA QUE LA APLICACIÓN ES DEFECTUOSA, USTED ASUME LA CARGA COMPLETA POR TODOS LOS GASTOS, SERVICIOS, REPARACIONES Y CORRECCIONES QUE SEAN NECESARIOS. ESTA CLÁUSULA 13 CONTINUARÁ EN VIGENCIA TRAS LA EXTINCIÓN DE ESTA LICENCIA.

SIN PERJUICIO Y SIN RENUNCIAR A LO ANTERIOR, LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES DE LOS TÉRMINOS DE CRICKET WIRELESS PUEDEN DISPONER DESAGRAVIOS LIMITADOS PARA USTED.

- 14. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:** EXCEPTO EN LA MEDIDA PROHIBIDA POR LEY, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA CRICKET, ASURION, SUS COLABORADORES, PROVEEDORES Y LICENCIANTES, NI SUS EJECUTIVOS, DIRECTORES, EMPLEADOS Y AGENTES, SERÁN RESPONSABLES POR ACCIDENTES, DAÑOS A LA PROPIEDAD, LESIONES PERSONALES, MUERTE O POR CUALQUIER DAÑO Y PERJUICIO INDIRECTO, INCIDENTAL, EMERGENTE, PUNITIVO, ESPECIAL O EJEMPLAR, QUE SURJA O SE RELACIONE CON LA VENTA O DISTRIBUCIÓN, EL RENDIMIENTO O LA FALTA DE RENDIMIENTO, O SU ACCESO O USO, O INCAPACIDAD DE ACCEDER O USAR LA APLICACIÓN, YA SEA QUE LOS DAÑOS FUERAN PREVISIBLES O NO Y YA SEA QUE ESA PARTE FUERA AVISADA DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS O NO. SIN LIMITAR LA GENERALIDAD DE LO ANTERIOR, LA RESPONSABILIDAD GENERAL DE CRICKET Y ASURION HACIA USTED (YA SEA CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL, OBJETIVA O POR OTRO CONCEPTO) NO EXCEDERÁ LA MAYOR DE LAS SIGUIENTES SUMAS: (i) EL PRECIO DE COMPRA INICIAL QUE USTED PAGÓ POR LA APLICACIÓN, (ii) EL MONTO TOTAL QUE USTED PAGÓ A CRICKET POR LA APLICACIÓN DURANTE EL MES ANTERIOR A LA FECHA EN QUE SURGE EL RECLAMO O (iii) DOS DÓLARES (\$2.00). LAS LIMITACIONES ANTERIORES SE APLICARÁN INCLUSO SI LOS DESAGRAVIOS ANTES MENCIONADOS NO LOGRAN SATISFACER SU FIN ESENCIAL. ESTA CLÁUSULA 14 CONTINUARÁ EN VIGENCIA TRAS LA EXTINCIÓN DE ESTA LICENCIA.
- 15. INDEMNIZACIÓN:** Usted indemnizará, defenderá y liberará de toda responsabilidad a Cricket, Asurion y a sus colaboradores, proveedores y licenciantes, así como a sus ejecutivos, directores, agentes y empleados (las “Partes indemnizadas”) de y contra cualquier reclamo, procedimiento, pérdida, daño, multa, pena, interés y gasto (que incluyen, a título enunciativo, honorarios de abogados y otros asesores profesionales) que surjan, se conecten o se relacionen con lo siguiente: (i) Su acceso o uso de la Aplicación o de Servicios y Contenido de terceros; (ii) Su incumplimiento de esta Licencia; (iii) Su violación de la ley; (iv) Su negligencia o conducta indebida dolosa; o (v) la violación de los derechos de un tercero de Su parte. Usted Nos notificará rápidamente por escrito de cualquier reclamo de terceros que surja o se relacione con Su acceso o uso de la Aplicación. Estas obligaciones continuarán en vigencia tras la extinción de esta Licencia.
- 16. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE:**

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

Resumen:

Las inquietudes de la mayoría de los clientes se pueden resolver rápido y a satisfacción del cliente al comunicarse con Nuestro

departamento de atención al cliente al 1-800-274-2538. En el caso improbable que Nuestro departamento de atención al cliente no pueda resolver una demanda que Usted pueda tener a Su satisfacción (o si Nosotros no pudimos resolver una disputa que tenga con Usted después de intentar hacerlo de forma informal), cada uno de Nosotros acepta resolver esas disputas por medio de un arbitraje vinculante o tribunales de menor cuantía (para los clientes en Puerto Rico, se debe interpretar “tribunales de menor cuantía” de forma que incluya al Consejo Regulatorio de Telecomunicaciones de Puerto Rico) en lugar de los tribunales de competencia general. El arbitraje es más informal que un litigio ante un juez. El arbitraje implica un árbitro neutral en lugar de un juez o un jurado, permite una etapa de descubrimiento de pruebas más limitada que un tribunal judicial, y está sujeto a apelaciones muy limitadas en tribunales. Los árbitros pueden conceder los mismos daños y perjuicios e indemnizaciones que puede conceder un tribunal judicial. Cualquier arbitraje en virtud de este Contrato tendrá lugar de forma individual; los arbitrajes grupales y los procesos colectivos no están permitidos. Por todo reclamo que no sea improcedente y que no supere los \$75.000, Nosotros pagaremos todos los costos del arbitraje. Más aún, en un arbitraje Usted tiene derecho a recibir de Nosotros el cargo por los honorarios de los abogados, al menos en la misma medida que si usted estuviera ante un tribunal judicial. Además, en algunas circunstancias (como se explica a continuación), Nosotros le pagaremos más que el monto del laudo arbitral y le pagaremos a Su abogado (si lo tuviera) dos veces sus honorarios letrados razonables si el árbitro le concede un importe que sea mayor que el que Nosotros le ofrecimos para conciliar la disputa.

Acuerdo de arbitraje:

1. Usted acepta arbitrar todas las disputas y demandas entre Nosotros. Este Acuerdo de arbitraje debe ser interpretado de forma amplia. Incluye, a título enunciativo, demandas que surjan o se relacionen con cualquier aspecto de la relación entre Nosotros, ya sea que se funde en contrato, hecho ilícito, legislación, fraude, declaración falsa o cualquier otra teoría jurídica; demandas que surgieron antes de este o cualquier Contrato anterior (que incluyen, a título enunciativo, demandas relacionadas con publicidad); demandas que actualmente son objeto de un presunto proceso colectivo en el cual Usted no es miembro de un grupo certificado; y las demandas que puedan surgir después de la extinción de este Contrato.

Las referencias a “Asurion”, “Cricket”, “Usted” y “Nosotros” incluyen Nuestras respectivas subsidiarias, filiales, agentes, intermediarios, empleados, predecesores en los intereses, sucesores y cesionarios, así como todos los usuarios y beneficiarios autorizados o no autorizados de los Servicios o Dispositivos en virtud de este o de Contratos previos entre Nosotros. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier parte puede entablar un proceso individual ante un tribunal de menor

cuantía (para los clientes de Puerto Rico, “tribunal de menor cuantía” se debe interpretar como el Consejo Regulatorio de Telecomunicaciones de Puerto Rico). Este contrato de arbitraje no le prohíbe presentar casos a la atención de agencias federales, estatales o locales, que incluyen por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Tales agencias pueden, si la ley lo permite, buscar una compensación contra Nosotros en Su nombre. Usted acepta que, al celebrar este Contrato, Usted y Nosotros renunciemos al derecho a un juicio por jurado o a participar en un proceso colectivo. Este Contrato es prueba de una transacción de comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley de Arbitraje Federal rige la interpretación y ejecución de esta disposición. Esta disposición de arbitraje continuará en vigencia tras la extinción de este Contrato.

2. Una parte que desea entablar un arbitraje debe primero enviar a la otra, por correo certificado, una Notificación de la Disputa escrita (“Notificación”). La Notificación dirigida a Nosotros debe enviarse a: Office of Dispute Resolution, Cricket Wireless, 1025 Lenox Park Blvd., 5th Floor, Atlanta, GA 30319 (“Dirección de notificación”). La Notificación debe (a) describir la naturaleza y base de la reclamación o conflicto; y (b) establecer el resarcimiento específico pretendido (“Demanda”). Si Nosotros y Usted no llegamos a un acuerdo para resolver el reclamo dentro de los 30 días posteriores a que se reciba la Notificación, Usted y Nosotros podremos comenzar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, no se revelará al árbitro el monto de cualquier oferta de conciliación que Usted o Nosotros hagamos hasta después que el árbitro determine el monto, si lo hubiere, al cual Usted o Nosotros tenemos derecho. Usted puede descargar o copiar un formulario de Notificación o un formulario para iniciar un arbitraje en www.cricketworkless.com/arbitration-forms.
3. Después de que recibamos la notificación en la Dirección de notificación de que Usted ha iniciado el arbitraje, se le reembolsará rápidamente Su pago del arancel de presentación, a menos que Su reclamo sea mayor a los \$75.000. (Actualmente el arancel de presentación es de \$200, pero está sujeto a cambios según el proveedor del arbitraje. Si Usted no puede pagar este arancel, Nosotros lo pagaremos directamente al recibir una solicitud escrita en la Dirección de notificación.) El arbitraje se registrará por las Reglas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Complementarios de Disputas relacionadas con el Consumidor (en conjunto, “Reglas de la AAA”) de la Asociación Estadounidense de Arbitraje (American Arbitration Association, AAA), con las modificaciones de este Contrato y será administrado por la AAA. Las Reglas de la AAA están disponibles en línea en www.adr.org, llamando a la AAA al 1-800-778-7879, o por escrito a la Dirección de notificación. (Usted puede obtener información que está diseñada

para miembros no juristas acerca del proceso de arbitraje en www.crickettwireless.com/arbitration-information). El árbitro queda vinculado por los términos de este Contrato. El árbitro debe decidir todas las cuestiones, excepto las cuestiones relacionadas con el alcance y la aplicabilidad de la disposición de arbitraje que deben ser decididas ante un tribunal judicial. A menos que Usted y Nosotros acordemos lo contrario, cualquier audiencia de arbitraje tendrá lugar en el país (o municipio) de la dirección asociada con Su número de teléfono. Si su reclamo es de \$10.000 o menos, Nosotros acordamos que Usted puede elegir si el arbitraje se llevará a cabo exclusivamente en base a los documentos presentados al árbitro, a través de audiencia telefónica o mediante audiencias en persona, según lo disponen las Reglas de la AAA. Si Su reclamación supera los \$10,000, las Reglas de la AAA determinarán el derecho a una audiencia. Independientemente de la manera en que se conduzca el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión fundamentada y por escrito para explicar los hallazgos esenciales y las conclusiones en los que se basa el laudo. Excepto se disponga lo contrario en el presente, Nosotros pagaremos todos los aranceles de presentación, administración y árbitros de la AAA para todo arbitraje iniciado de acuerdo con los requisitos de notificación anteriores. Sin embargo, si el árbitro determina que el fundamento de Su reclamo o la compensación solicitada de la Demanda son improcedentes o se presentan con un propósito indebido (medido por los principios establecidos en la Norma Federal de Procedimiento Civil 11(b)), entonces el pago de tales aranceles se regirá por las Reglas de la AAA. En tal caso, Usted acuerda reembolsarnos todo el dinero que hayamos desembolsado previamente y que, de otra manera, sería su obligación pagar en virtud de las Reglas de la AAA. Además, si Usted inicia un arbitraje en el cual Usted reclama más de \$75.000 en daños, el pago de esos aranceles se regirá por las reglas de la AAA.

4. Si después de fallar a Su favor con respecto a los méritos de Su reclamo, el árbitro le concede un laudo que sea mayor que el valor de Nuestra última oferta de conciliación escrita hecha antes de que fuera elegido el árbitro, Nosotros le pagaremos a Usted el importe del laudo o \$10.000 ("el pago alternativo"), el que sea mayor, y pagaremos a Su abogado, si lo tuviera, dos veces el monto de los honorarios de los abogados, y reembolsaremos cualquier gasto (incluidos honorarios de los peritos y costos) que acumule razonablemente Su abogado por investigar, preparar y procesar Su reclamo en el arbitraje ("la prima del abogado"). Si Nosotros no hacemos una oferta escrita para conciliar la disputa antes de que se elija a un árbitro, Usted y Su abogado tendrán derecho a recibir el pago alternativo y la prima del abogado, respectivamente, si el árbitro le concede una compensación sobre los méritos. El árbitro puede dictar una sentencia y resolver disputas respecto al pago y el

reembolso de honorarios, gastos y el pago alternativo y la prima del abogado en cualquier momento durante el procedimiento y a solicitud de cualquier parte presentada dentro de los 14 días de la sentencia del árbitro sobre los méritos.

5. El derecho a los honorarios de los abogados y los gastos que se explican en el párrafo (4) complementa cualquier derecho a honorarios de los abogados y gastos que Usted pueda tener en virtud de la ley aplicable. Por lo tanto, si Usted tuviera derecho a un monto mayor en virtud de la ley aplicable, esta disposición no impide que el árbitro le conceda ese monto. Sin embargo, Usted quizás no recupere los laudos duplicados de los honorarios de los abogados y los costos. A pesar de que en virtud de algunas leyes Nosotros podemos tener el derecho a un laudo de los honorarios de los abogados y los gastos si ganamos un arbitraje, Nosotros acordamos que no solicitaremos dicho laudo.
 6. El árbitro puede conceder una medida cautelar o declarativa solamente en favor de la parte individual que busca una compensación y solo en la medida necesaria para proporcionar una compensación garantizada del reclamo individual de esa parte. USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA ÚNICAMENTE A TÍTULO INDIVIDUAL Y EN SU PROPIA CAUSA Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UN GRUPO EN CUALQUIER PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA U OTRO PROCEDIMIENTO EN REPRESENTACIÓN. A menos que Usted y Nosotros acordemos lo contrario, el árbitro no puede consolidar los reclamos de más de una persona, y no puede presidir de otra forma ningún tipo de proceso representativo. Si se considera que esta disposición específica es inexigible, entonces la totalidad de esta disposición de arbitraje será nula y sin efecto.
 7. Sin perjuicio de cualquier disposición de este Contrato en contrario, Nosotros acordamos que si Nosotros hacemos cualquier cambio en el futuro a esta disposición de arbitraje (que no sea un cambio a la Dirección de notificación) durante Su Compromiso de Servicio, Usted puede rechazar tal cambio; para eso, podrá enviarnos una notificación escrita dentro de los 30 días del cambio a la Dirección de notificación del arbitraje antes dispuesta. Al rechazar cualquier cambio futuro, Usted acepta que Usted someterá a arbitraje toda disputa entre Nosotros de acuerdo con el texto de esta disposición.
- 17. CLÁUSULA GENERALES:** Las siguientes disposiciones continúan vigentes tras la extinción de esta Licencia:
- 17.1 Ley aplicable. Limitaciones a los procesos.** Se considerará que esta Licencia se otorga en el estado de Tennessee y se regirá e interpretará de acuerdo con las leyes del estado de Tennessee, con exclusión de sus principios sobre conflictos de la ley. Esta Licencia no se regirá por la Convención de las Naciones Unidas sobre los

Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías, cuya aplicación queda expresamente excluida. Con el alcance máximo permitido por la ley aplicable, Usted y Nosotros acordamos que cualquier causa que surja o se relacione con esta Licencia, la Aplicación o Su uso de la Aplicación debe comenzar dentro de un (1) año después de que se devengue la causa de acción aplicable de acuerdo con la disposición de resolución de disputas de los Términos y Condiciones de Servicio Inalámbrico de Cricket. De lo contrario, tal causa quedará prescrita permanentemente. Esta Cláusula 17 no tiene por intención modificar ni alterar cualquier disposición de los Términos y Condiciones de Servicio Inalámbrico de Cricket.

- 17.2 Divisibilidad.** Si se considera que cualquier disposición de esta Licencia es inválida o inexigible las disposiciones restantes no se verán afectadas y seguirán siendo válidas y exigibles con el alcance máximo permitido por la ley.
- 17.3 Renuncia.** Excepto se disponga en el presente, no ejercer un derecho o exigir el cumplimiento de una obligación en virtud de esta Licencia no afectará la capacidad de una parte de ejercer tal derecho o exigir tal cumplimiento en cualquier momento posterior ni la renuncia a solicitar remediar un incumplimiento constituirá una renuncia a exigir remediar cualquier incumplimiento posterior.
- 17.4 Control de exportación. Uso legal.** Usted no puede exportar o reexportar la Aplicación, excepto según lo autorice la ley de Estados Unidos y las leyes de la jurisdicción en la cual se obtuvo la Aplicación. Usted declara y garantiza que Usted no está ubicado y no usará la Aplicación en ningún país que esté (a) sometido a un embargo del gobierno de los EE. UU., o que fue designado por el gobierno de los EE. UU. como un país “que apoya al terrorismo” o (b) que figure en cualquier lista del gobierno de los EE. UU. de partes prohibidas o con restricciones, que incluyen la lista de Nacionales designados especialmente por el Departamento del Tesoro o la Lista de Personas Rechazadas o de Entidades Rechazadas por el Departamento de Comercio de los EE. UU. Usted no puede usar la Aplicación de ninguna manera o para ningún propósito prohibido (a) por la ley de los Estados Unidos, independientemente de si Usted usa la Aplicación, o (b) por la ley local, en las jurisdicciones en las que Usted usa la Aplicación.
- 17.5 Realización de pruebas de referencia.** Usted no puede revelar los resultados de una prueba de referencia usando la Aplicación a ningún tercero sin Nuestra aprobación previa por escrito.
- 17.6 Modificación o enmienda.** En la medida en que no esté prohibido por ley, Nosotros podemos modificar o enmendar los términos de esta Licencia en cualquier momento, con o sin notificación directa a Usted, al publicar una copia de la Licencia

modificada o enmendada para que esté disponible a través de la Aplicación o en www.asurion.com/cricketprotectioncenter. Se considerará que Usted ha aceptado cualquier modificación o enmienda mediante su decisión de continuar usando la Aplicación después de la fecha en la cual la Licencia modificada o enmendada se pone a disposición a través de la Aplicación o el sitio web de referencia.

- 17.7 Continuidad de la vigencia.** Cualquier disposición de esta Licencia que, por su lenguaje expreso o por su contexto se considera que continuará en vigencia tras la extinción de esta Licencia seguirá en vigencia tras esa extinción.
- 17.8 Terceros beneficiarios.** Excepto se disponga explícitamente en esta Licencia o en contratos incorporados, ninguna disposición que contenga esta Licencia tiene por objeto ni se interpretará de forma de conferir a una persona (que no sean las partes del presente) derechos, beneficios o compensaciones de cualquier clase o carácter, o crear obligaciones o responsabilidades de una parte hacia dicha persona.
- 17.9 Usted no debe realizar transferencias.** Todo intento de transferencia por parte de Usted en contravención de esta Licencia será nulo. Estas obligaciones continuarán en vigencia tras la extinción de esta Licencia. AT&T puede ceder esta Licencia sin restricciones.
- 17.10 Avisos de derechos de autor de DMCA.** Usted nos puede enviar una notificación válida de una infracción a derechos de autor reivindicados en virtud de la Ley de Derechos de Autor Digital del Milenio (Digital Millennium Copyright Act, DMCA). Nuestro agente designado para recibir las notificaciones de las presuntas infracciones, según se describe en el artículo 512(c)(3) de la DMCA es:
Demandas a Cricket:
Manager of Security & Copyright Infringement
1800 Perimeter Park Drive, Suite 100
Morrisville, NC 27560
Correo electrónico: copyright@cricketwireless.com

Para obtener más información, consulte <https://www.cricketwireless.com/legal-info/cricket-wireless-copyright-trademark-claims.html>

Demandas a Asurion:
Asurion Legal Department
648 Grassmere Park
Nashville, TN 37211
Correo electrónico: DMCAnotification@asurion.com
- 17.11 Contrato completo.** Esta Licencia, incluidos los documentos incorporados en la presente a modo de referencia constituyen el contrato íntegro con respecto al uso de la Aplicación otorgada en licencia en virtud

del presente y deroga todo entendimiento previo o contemporáneo respecto a tal objeto.

Información de contacto:

Para inquietudes con respecto a la facturación o el servicio inalámbrico, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Cricket al 1-800-274-2538.

Para inquietudes con respecto a problemas con los Servicios de myExpert o la Aplicación, comuníquese con Asurion en TermsofService@Asurion.com o al 1-855-309-8342.

TÉRMINOS ADICIONALES DE TERCEROS

Software de fuente abierta:

<https://partners.asurionpa.com/cricket.html>

APÉNDICE PARA LAS DESCARGAS DESDE LA TIENDA DE APLICACIONES DE APPLE

Los términos y condiciones adicionales siguientes se le aplican si Usted descargó las Aplicaciones desde la Tienda de Aplicaciones de Apple (“Software obtenido de iTunes”). Usted reconoce y acepta que este Contrato es entre Usted y Asurion/Cricket solamente, y no con Apple, y que Apple no tiene responsabilidad por el Software obtenido de iTunes o su contenido. Su uso del Software obtenido de iTunes debe cumplir con los Términos de Servicio de la Tienda de Aplicaciones. Usted reconoce que Apple no tiene ninguna obligación de proporcionar ningún servicio de mantenimiento o atención con respecto al Software obtenido de iTunes. En el caso de falla en el Software obtenido de iTunes para conformar la garantía correspondiente, Usted puede notificar a Apple, y Apple le devolverá el precio de compra del Software obtenido de iTunes. Con el alcance máximo permitido por la ley aplicable, Apple no tendrá otra obligación de garantía con respecto al Software obtenido de iTunes, y cualquier otro reclamo, pérdida, responsabilidad, daño, costo o gasto atribuible a cualquier incumplimiento en relación con cualquier garantía se registrará exclusivamente por este Contrato y cualquier ley aplicable para Nosotros. Usted reconoce que Apple no es responsable de abordar ningún reclamo relacionado con el Software obtenido de iTunes o Su posesión o uso del Software obtenido de iTunes, que incluye, a título enunciativo: (i) reclamos por responsabilidad sobre los productos; (ii) reclamos de que el Software obtenido de iTunes no cumple con requisitos legales o reglamentarios aplicables; y (iii) reclamos que surjan en virtud de la legislación de protección al consumidor o similar; y dichos reclamos se rigen exclusivamente por este Contrato y cualquier ley a la que estemos sujetos. Usted reconoce que, en el caso de que cualquier reclamo de terceros respecto a que el Software obtenido de iTunes o Su posesión o uso de ese Software obtenido de iTunes infringe los derechos de propiedad intelectual, Asurion y Cricket, no Apple, serán los absolutos responsables por la investigación, defensa, conciliación y acuerdo de cualquier reclamo en la medida requerida por este

Contrato. Usted y Asurion/Cricket reconocen y acuerdan que Apple y las filiales de Apple son terceros beneficiarios de este Contrato en lo que se relaciona con Su licencia del Software obtenido de iTunes y que con Su aceptación de este Contrato, Apple tendrá el derecho (y se considerará que ha aceptado el derecho) a hacer cumplir este Contrato en lo relativo a Su licencia del Software obtenido de iTunes contra Usted como tercero beneficiario del mismo.

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

asurion

Copyright © 2004-2022 Asurion, LLC y CNA. Todos los derechos reservados.
CRK-1234061-23 • COV55474

CRKT_PROT_MYEXP_TC_3.23_SP