

# **AT&T Protect Advantage for 1**

**Important Information, including  
Terms and Conditions**

Effective October 20, 2025

**Applies to enrollments prior to 2/24/22**

## AT&T Protect Advantage for 1 program details

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Monthly Premium/Charges</b> | \$16.00 per mobile number enrolled. Includes AT&T Protect Insurance for 1 and ProTech support for the enrolled eligible device.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Claim Limits</b>            | Three claims within any consecutive 12 months with a maximum device value of \$2,500 per occurrence.<br>If you were previously enrolled in AT&T Mobile Insurance or AT&T Protect Insurance for 4, claims from such programs that are less than 12 months old will be carried forward and applied to the claim limits of a newly issued coverage certificate for AT&T Protect Insurance for 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Replacement Device</b>      | Once your claim is approved, you will receive your replacement device as soon as the next day.* Claims may be fulfilled with new or AT&T Certified Restored equipment, which is previously opened, and/or used (which may be refurbished or remanufactured, and may contain original or non-original replacement parts) of the same model or other models of like kind and quality. See <a href="http://att.com/certifiedrestored">att.com/certifiedrestored</a> for details on these devices. Colors, features and accessory compatibility are not guaranteed.<br>Protect Advantage customers with a claim that is filed and approved by 4pm (local time) may be able to receive a replacement device the same day. See Section III of the ProTech Support Terms of Service for more information. |
| <b>Screen Repair of Device</b> | As soon as same-day repair may be available for eligible devices in select areas. Same day repair option depends upon claim approval time, parts availability, and technician availability. Repairs are performed by an Asurion-certified technician and come with a 12-month warranty. Repairs may use new or refurbished parts and may contain original or non-original manufacturer parts, and may void the manufacturer warranty. Newly-launched device models may not be eligible for repair.<br>For a partial list of eligible devices, see the Partial List of Screen Repair Eligible Devices in this brochure. Go to <a href="http://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> to see if your device is eligible for repair. Devices and areas subject to change at any time.             |
| <b>Battery Replacement</b>     | If an eligible wireless device powers on and the battery fails to maintain an adequate charge after diagnostic testing, we will repair the eligible wireless device by replacing the battery during the extended warranty period.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Covered Incidents</b>       | Lost, stolen, accidental physical or liquid damage, and out-of-warranty malfunctions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Cancellation Policy</b>     | You may cancel your optional insurance coverage at any time and receive a refund of your unearned monthly premium/charges. We may cancel or change terms by giving you prior written notice as required by law. Any unearned premium/charges will be refunded to you.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Covered Equipment</b>       | <p><b>Phone</b>—Includes wireless phone, standard battery, standard battery charger and SIM card.</p> <p><b>Wireless Home Phone</b>— Includes wireless home phone device, power cord, back-up battery, phone cable, and SIM card.</p> <p><b>Tablet</b>— Includes wireless tablet, and if part of loss, standard battery charger, and SIM card.</p> <p>For coverage to apply to a particular device, you must own or lease the device and have used (logged voice or data use) that device on your enrolled wireless line after initial enrollment. Coverage applies to only one device at any given time and the covered device will be your most recently used device on your wireless line at the time of the loss. For current and updated program terms, see <a href="http://att.com/paterms1">att.com/paterms1</a>.</p> |                     |
| <b>Bring Your Own Device</b>   | When you activate your own device on the AT&T network, it may be eligible for enrollment in device protection within 30 days. If the device make/model is currently or was previously sold by AT&T, the applicable replacement and screen repair Deductible Tier for that specific make/model applies for all approved claims. For a non-AT&T device make/model, Device Tier C applies. Replacement options will vary depending on Deductible Tier. Device must be in good working condition and may be subject to inspection prior to enrollment.                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |
| <b>Dispute Resolution</b>      | In the unlikely event we cannot informally resolve any disputes, including any claims under the AT&T Mobile Insurance program, you will be required to:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                     |
| <b>Replacement Deductibles</b> | 1) RESOLVE ANY DISPUTES THROUGH BINDING AND INDIVIDUAL ARBITRATIONS OR SMALL CLAIMS COURT ACTIONS INSTEAD OF THROUGH THE COURTS OF GENERAL JURISDICTION; AND                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                     |
|                                | 2) WAIVE YOUR RIGHTS TO A JURY TRIAL AND TO PARTICIPATE IN CLASS ACTIONS OR CLASS ARBITRATIONS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                     |
|                                | A non-refundable deductible will be charged for each approved claim. Deductible amounts are based on device tiers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                     |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Standard Deductible |
|                                | Tier A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$25                |
|                                | Tier B                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$50                |
|                                | Tier C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$125               |
|                                | Tier D                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$200               |
|                                | Tier E                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$250               |
|                                | Tier F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | \$299               |
|                                | To see the deductible amount for your device, go to <a href="http://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |

\* Claims approved by 6PM ET are shipped same day and, in most cases, delivered the next day. Deliveries to Alaska, Hawaii, Puerto Rico, and U.S. Virgin Islands cannot be shipped for next day delivery.

| Screen Repair Deductibles | Equipment | Standard Deductible |
|---------------------------|-----------|---------------------|
|                           | Tier A    | N/A                 |
|                           | Tier B    | N/A                 |
|                           | Tier C    | \$29                |
|                           | Tier D    | \$29                |
|                           | Tier E    | \$29                |
|                           | Tier F    | \$29                |

| Repair by Battery Replacement Deductible for Eligible Devices | Equipment | Standard Deductible |
|---------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|
|                                                               | Tier A    | \$0                 |
|                                                               | Tier B    | \$0                 |
|                                                               | Tier C    | \$0                 |
|                                                               | Tier D    | \$0                 |
|                                                               | Tier E    | \$0                 |
|                                                               | Tier F    | \$0                 |

| Partial List of Covered Devices                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Updated as of January 2023                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Device Tier A</b><br><i>Deductible: \$25</i>  | AT&T Cingular Flip IV<br>Samsung Galaxy A13 / A51 / A51 5G                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Device Tier B</b><br><i>Deductible: \$50</i>  | Apple® Watch SE GPS + Cellular 40mm (Aluminum Case - All Bands)<br>Netgear Nighthawk M6<br>Samsung Galaxy Watch 5 40mm                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Device Tier C</b><br><i>Deductible: \$125</i> | Apple® Watch SE GPS + Cellular 44mm (Aluminum Case - All Bands)<br>Apple® iPhone® SE / SE2020 / SE2022 64GB<br>Samsung A52 5G / A53 5G<br>Samsung Galaxy S21 5G 128GB / 256GB<br>Microsoft Surface Go 3<br>Bring Your Own Device (a non-AT&T make / model)                                                                                                                                         |
| <b>Device Tier D</b><br><i>Deductible: \$200</i> | Apple® iPhone SE 2022 128GB / 256GB<br>Apple® iPhone 14 128GB<br>Apple® Watch 8 GPS + Cellular 41mm (Aluminum Case - All Bands)<br>Apple® Watch 8 GPS + Cellular 41mm (Stainless Steel Case - All Bands)<br>Apple® Watch Ultra GPS + Cellular (All Cases - All Bands)<br>Google Pixel 6 128GB<br>Google Pixel 6 Pro 128GB / 7 Pro 5G 128GB<br>Samsung Galaxy S22 5G 128GB / 256GB                  |
| <b>Device Tier E</b><br><i>Deductible: \$250</i> | Apple® iPhone 14 256GB / 512GB<br>Apple® iPhone 14 Plus / 14 Pro<br>Apple® iPhone 14 Pro Max 128GB / 256GB / 512GB<br>Apple® iPad Pro 11 Inch (2022) 128GB / 256GB / 512GB<br>Apple® iPad Pro 12.9 Inch (2022) 128GB / 256GB<br>Google Pixel 6 Pro 256GB / 7 Pro 5G 256GB<br>Samsung Galaxy S22+ / S22 Ultra<br>Samsung Galaxy Z Flip 5G / Z Flip3 5G / Z Flip4<br>Samsung Galaxy Z Fold2 5G 256GB |
| <b>Device Tier F</b><br><i>Deductible: \$299</i> | Apple® iPhone 14 Pro Max 1TB<br>Apple® iPad 11 Inch (2022) 1TB / 2TB<br>Apple® iPad Pro 12.9 Inch (2022) 512GB / 1TB / 2TB<br>Samsung Galaxy Z Fold3 5G / Z Fold4                                                                                                                                                                                                                                  |

To see the deductible amount for your device, please visit [phoneclaim.com/att](https://phoneclaim.com/att) or call Asurion at 888-562-8662. Some devices may be moved to a different deductible tier during their lifecycle.

| Partial List of Screen Repair Eligible Devices Table                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Below is a partial list of screen repair eligible devices. To see if your device is eligible for repair, go to <a href="https://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> . Eligible devices and available areas are subject to change at any time. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>\$29 Screen Repair Deductible</b>                                                                                                                                                                                                                 | Apple® iPhone® SE<br>Apple® iPhone® X / Xr / Xs / Xs Max<br>Apple® iPhone® 11 / Pro / Pro Max<br>Apple® iPhone® 12 / Mini/Pro / Pro Max<br>Apple® iPhone® 13 / Mini / Pro / Pro Max<br>Apple® iPhone® 14/Plus / Pro / Pro Max<br>Google Pixel 6 / 6 Pro / 6A / 7 / 7 Pro<br>Samsung Galaxy S9 / S10 | Samsung Galaxy S9+ / S10+ / S10 5G / S10E<br>Samsung Galaxy Note 9 / 10 / 10+ / 10+ 5G<br>Samsung Galaxy S20 / S20 FE / S20+ / S20 Ultra<br>Samsung Galaxy S21 / S21 FE / S21+ / S21 Ultra<br>Samsung Galaxy S22 / S22+ / S22 Ultra<br>Samsung Galaxy Z Flip 3 / 4<br>Samsung Galaxy Fold 3 / 4 |

## Important Disclosures for AT&T Protect Insurance for 1

### Coverage Is Optional

AT&T Protect Insurance for 1 is an optional insurance coverage that you are not required to purchase in order to purchase services or devices. Program enrollment and replacement authorization shall be at the sole discretion of Continental Casualty Company, a CNA member company; Asurion, the plan administrator; or any other authorized representative of CNA in accordance with the terms of the Coverage Certificate and applicable law.

### Limitations and Exclusions

The insurance coverage does contain limitations and exclusions. For example, intentional damage, cosmetic damage and device failures due to faulty parts or workmanship are excluded. Complete exclusions and limitations can be found in the included Coverage Certificate.

### Customer Satisfaction

Asurion and CNA strive to satisfy every customer and ask that you allow us the opportunity to resolve any question, concern or complaint you may have by calling us at 888.562.8662.

### For Residents of Arkansas, California, Illinois, Indiana, and Maryland

**Most of your concerns about this Certificate can be addressed simply by contacting Asurion at 888.562.8662.** You may also call the Arkansas Insurance Department to request a complaint form at (800) 852-5494 or (501) 374-2640 or write the Arkansas Insurance Department at 1 Commerce Way, Suite 102 Little Rock, AR 72202. The consumer hotline for the California Department of Insurance is 800.927.HELP (4357), and the Maryland Insurance Administration is 800.492.6116. The Illinois Department of Insurance can be contacted to file a consumer complaint online at the Illinois Department of Insurance's website or by mail. The Department maintains a Consumer Division in Chicago at 320 W. Washington Street, Chicago, IL 60603 and in Springfield at 520 E. Main Street, Springfield, IL 62706. In Indiana, if you need (a) the assistance of the governmental agency that regulates insurance; or (b) have a complaint you have been unable to resolve with your insurer you may contact the Department of Insurance by mail, telephone or email: State of Indiana Department of Insurance Consumer Services Division, 311 West Washington Street Suite 300, Indianapolis, Indiana, 46204; consumer hotline: (800) 622-4461 or (317) 232-2395; complaints can be filed electronically at: [www.in.gov/idoi](http://www.in.gov/idoi).

### For Residents of Washington

For WA residents only, we may cancel the insurance policy or change the insurance terms and conditions with at least 30 days notice unless we cancel for the following reasons and notice: (1) 15 days for fraud or material misrepresentation in obtaining coverage or in the presentation of a claim; (2) 10 days for non-payment; or (3) immediately for no longer having active service with AT&T or exhausting your aggregate claim limit. We will not increase the premium or deductible or restrict coverage more than once in any 6 month period.

### Communications

If you have provided or in the future provide your email or other electronic address to AT&T, we may communicate AT&T Protect Advantage for 1 program information and legal notices to you through electronic means. If an email is not provided, the information will be mailed to you. Legal notices will not be sent to New York residents via email.

### Easy Claim Process

To file a claim quickly and easily, visit [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att) or call 888.562.8662.

Representatives are available to help you Monday through Friday from 8 a.m. to 10 p.m. ET; Saturday and Sunday from 9 a.m. to 9 p.m. ET.

- Report the claim within 60 days of the date of loss.
- If your device was lost or stolen, please contact AT&T Customer Care at 866.MOBILITY to temporarily suspend service and prevent unauthorized use.
- If your device is defective or has been damaged, and you are being provided a replacement device, it must be returned using the prepaid shipping label provided with your replacement device. Non-return charges of up to \$850 may be added to your wireless bill for failure to return your defective or damaged device.
- Once your claim is approved, you can receive your replacement device as soon as the next day. Deliveries to Alaska, Hawaii, Puerto Rico, and U.S. Virgin Islands cannot be shipped for next day delivery.

### Other Coverage

The included Coverage Certificate may provide a **Duplication Of Coverage** already provided by a consumer's personal auto insurance policy, homeowner's insurance policy, renter's insurance policy, personal liability insurance policy or other source of coverage. This insurance is primary over any other insurance you may have. Unless otherwise licensed, AT&T associates are **not qualified or authorized** to evaluate the adequacy of your existing insurance coverage. Questions regarding this plan should be directed to CNA's licensed agent, Asurion Protection Services, LLC.

The included Coverage Certificate is the entire agreement between CNA and you. Please refer to the Coverage Certificate for complete terms and conditions of the coverage provided (including the exceptions set forth in Section X. STATE CHANGES). For questions regarding the coverage provided under this Coverage Certificate, please call or write to:

#### Asurion Protection Services, LLC

Iowa License #1001002300

Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC

CA License #0D63161

Customer Care Center

P.O. Box 411605 - Kansas City, MO 64141-1605

Telephone: 888.562.8662

**In the unlikely event we cannot informally resolve any disputes, including any claims under the attached Mobile Insurance Certificate, please be aware that THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS CONTAIN A BINDING ARBITRATION PROVISION THAT REQUIRES THE SUBMISSION OF ALL DISPUTES (EXCEPT WHERE EXPRESS EXEMPTIONS ARE PROVIDED) TO FINAL AND BINDING ARBITRATION IN ACCORDANCE WITH THE PROVISIONS SET FORTH IN SECTION VIII. G. OF THE INCLUDED TERMS AND CONDITIONS.**

NOTE: Any person who, knowingly and with intent to injure, defraud or deceive any insurer, files a statement of claim or an application containing any false, incomplete or misleading information is guilty of insurance fraud. In Florida, such conduct is a felony of the third degree. In Oregon this note does not apply.

All applicable taxes and surcharges extra. AT&T and the AT&T logo are trademarks of AT&T Intellectual Property and/or AT&T affiliated companies. All other trademarks, service marks and logos are the property of their respective owners.

© 2019 AT&T Intellectual Property. All rights reserved.

---

## TEXAS IMPORTANT NOTICE

To obtain information or make a complaint:

You may contact the Texas Department of Insurance to obtain information on companies, coverages, rights or complaints at: **1-800-252-3439**.

You may write the Texas Department of Insurance:

MC 111-1A

P.O. Box 149091

Austin, TX 78714-9091

Web: [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)

E-mail: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)

**PREMIUM OR CLAIM DISPUTES:** Should you have a dispute concerning your premium or about a claim, you should contact the agent or company first. If the dispute is not resolved, you may contact the Texas Department of Insurance.

**ATTACH THIS NOTICE TO YOUR POLICY:** This notice is for information only and does not become a part or condition of the attached document.

# Commercial Inland Marine Communications Equipment Coverage Certificate

Some provisions in this Coverage Certificate ("Certificate") restrict coverage. Read this entire Certificate carefully. It sets forth each party's rights and duties and what is and is not covered.

In this Certificate, the words "you" and "your" refer to the "Insured Subscribers." The words "we," "us" and "our" refer to Continental Casualty Company, a CNA Company ("CNA"), the Illinois stock insurance company providing this insurance.

In this Certificate, the words "Authorized Representative" and "Asurion" refers to Asurion Protection Services, LLC except as follows: In California, Asurion Protection Services, LLC does business as Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC (CA license #: OD63161). In Puerto Rico, "Asurion" refers to Asurion Protection Services of Puerto Rico, Inc.

Other capitalized words and phrases have special meaning. Refer to Section IX. DEFINITIONS.

A copy of the policy under which this Certificate is issued is available for your inspection.

## I. COVERAGE.

Subject to all of the terms, conditions, exclusions, and limits of insurance contained in this Certificate, we agree to provide the insurance as stated in this Certificate on a month to month basis, provided that any Loss (as defined in Section IX. DEFINITIONS) to the Covered Property occurs while your coverage is in effect.

### Information About Your Coverage

With regard to all enrollment requests, the coverage specified in this Certificate begins at 12:01 a.m. of the date of such request. The information pertaining to your communication equipment coverage included in your receipt, invoice, or other documentation from your Service Provider is incorporated by reference in this Certificate and specifically includes the name and address of the Insured Subscriber and information to determine the effective date of coverage (See Section I.E).

### A. WHAT WE INSURE.

We insure your Covered Property (as defined in Section IX. DEFINITIONS), for Loss as long as it remains eligible for coverage. In the event of a Loss, our obligation under this Certificate is to repair or replace, at our sole option, your Covered Property. This insurance is primary over any other insurance you may have.

### B. COVERAGE PLAN

We cover your Covered Property for the following cause(s) of loss.

- Physical damage.
- Theft, or loss by mysterious disappearance or other unintentional permanent loss of possession.
- Mechanical or Electrical Failure.

### C. PROPERTY NOT COVERED.

The following are not covered:

- Any property or equipment that is not Covered Property.
- Contraband or property in the course of illegal transportation or trade.
- Property in transit to you from a manufacturer or seller that is not the Authorized Service Facility.
- Data, Nonstandard External Media, and Nonstandard Software.

- Covered Accessories will only be covered when they are part of a Loss to Covered Property other than Covered Accessories.
- Any wireless device whose unique identification number (IMEI or ESN, etc.) has been altered, defaced or removed.

## D. PAYMENT OF PREMIUMS.

You will be charged the monthly premium corresponding to the equipment category of your Covered Property associated with your enrolled Wireless Number as shown in the schedule below.

| Equipment Category                | Monthly Premium Per Enrolled Wireless Number                                                        |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| All eligible equipment categories | AT&T Protect Insurance for 1 premium is included in the AT&T Protect Advantage for 1 monthly charge |

## E. WHEN COVERAGE IS EFFECTIVE.

All coverage is effective at 12:01 A.M. on the effective date of coverage as stated herein.

- If you submit your request for enrollment for insurance coverage at Initial Activation: Your coverage under this Certificate begins upon our approval. Upon our approval, coverage is retroactive to the date of the submission of your request for enrollment. We or our Authorized Representative will notify you within thirty (30) days if your request is not approved.
- If you submit your request for enrollment for insurance coverage after Initial Activation: Your coverage under this Certificate requires the successful completion of a test call to the "Covered Property" prior to becoming effective. Coverage begins upon our approval. Upon our approval, coverage is retroactive to the date of the test call. We or our Authorized Representative will notify you within thirty (30) days if your request is not approved. Eligibility for enrollment after Initial Activation may be subject to limitation.

## II. EXCLUSIONS.

Losses and causes of loss excluded below are excluded regardless of any other cause or event that contributes concurrently or in any sequence to the loss. We will not pay for any losses, or for any losses directly or indirectly caused by or resulting from any of the events, conditions or causes of loss identified below:

- Indirect or consequential Loss, including loss of use; interruption of business, loss of market, loss of service, loss of profit, inconvenience or delay in repairing or replacing lost or damaged Covered Property.
- Loss due to the intentional parting with Covered Property by you or anyone entrusted with the Covered Property.
- Loss due to intentional, dishonest, fraudulent or criminal acts by you or your family members; any of your authorized representatives or anyone you entrust with the property and any of their family members; or anyone else with an interest in the property for any purpose, acting alone or in collusion with others.
- Loss due to obsolescence, including technological obsolescence or depreciation in the value of the Covered Property.
- Loss caused by or resulting from any cosmetic damage to Covered Property, however caused that does not affect the function of the Covered Property. Such excluded types of loss include, but are not limited to, scratches, marring, cracks, and changes or enhancement in color, texture, or finish that occur to Covered Property that do not affect the function of the Covered Property.

- F. Loss caused by or resulting from faulty repair, adjusting, installation, servicing or maintenance, unless fire or explosion ensues and then only for loss to the Covered Property resulting from ensuing fire or explosion.
- G. Loss caused by or resulting from unauthorized repair or replacement.
- H. Loss caused by or resulting from the discharge, dispersal, seepage, migration, release or escape of Pollutants.
- I. Loss caused by abuse of the Covered Property or resulting from use of the Covered Property in a manner for which it was not designed or intended by the manufacturer, or any act that voids the manufacturer's warranty.
- J. Loss caused by or resulting from failure to follow the manufacturer's installation, operation or maintenance instructions.
- K. Loss caused by or resulting from error or omission in design, programming, or system configuration of the Covered Property, or manufacturer's recall.
- L. Loss due to Mechanical or Electrical Failure occurring during the term of the manufacturer's warranty.
- M. Loss caused by or resulting from any Malware.
- N. Loss caused by or resulting from nuclear reaction or radiation, or radioactive contamination, however caused. However, if nuclear reaction or radiation, or radioactive contamination, results in fire, we will pay for the resulting Loss caused by such fire.
- O. Loss caused by or resulting from war, including undeclared or civil war; warlike action by a military force, including action hindering or defending against an actual or expected attack, by any government, sovereign or other authority using military personnel or other agents; or insurrection, rebellions, revolution, usurped power of action taken by government authority in hindering or defending against any of these.
- P. Loss caused by or resulting from Governmental action, meaning seizure or destruction of property by order of governmental authority including economic and trade sanction as provided under applicable law and U.S. Treasury Department guidelines.
- Q. Loss or damage to or of Data, Nonstandard External Media, and Nonstandard Software.
- R. Loss caused by or resulting from failure to do what is reasonably necessary to minimize the loss and to protect the Covered Property from any further loss.

### III. LIMITS OF LIABILITY.

#### A. PER OCCURRENCE LIMITS.

The most we will spend, in any one occurrence, to replace or repair Covered Property due to a Loss is \$2,500. For any one Loss, we will not pay for replacement equipment having retail value of, or for repair costs that are, more than the limit, less the applicable deductible set forth in Section IV.

#### B. AGGREGATE LIMITS.

A maximum of three (3) (unlimited for repair by battery replacement for eligible wireless telephones until you have otherwise met your claim limit) replacements or repairs of Covered Property will be allowed per Wireless Number in any one twelve (12) month period, including Losses incurred under this Certificate or any prior consecutive certificate issued by us.

In any case, the twelve month period is calculated based on the Date of Loss for each covered Loss.

### IV. DEDUCTIBLE.

#### REPAIR DEDUCTIBLE

A non-refundable deductible, as set forth in the schedule below, is payable at the time a repair is approved by us for each repair based on the equipment category of the equipment being repaired.

The applicable deductibles are set forth in the deductible schedule below.

| Equipment | Repair by Battery Replacement Deductible for eligible wireless telephones | Deductible for all other Repairs |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Tier A    | \$0                                                                       | N/A                              |
| Tier B    | \$0                                                                       | N/A                              |
| Tier C    | \$0                                                                       | \$29.00                          |
| Tier D    | \$0                                                                       | \$29.00                          |
| Tier E    | \$0                                                                       | \$29.00                          |
| Tier F    | \$0                                                                       | \$29.00                          |

#### REPLACEMENT DEDUCTIBLE

A non-refundable deductible, as set forth in the schedule below, is payable at the time a replacement is approved by us for each replacement based on the equipment category of the equipment being replaced.

The applicable deductibles are set forth in the deductible schedule below.

#### Deductible Schedule

| Equipment | Replacement Deductible |
|-----------|------------------------|
| Tier A    | \$25.00                |
| Tier B    | \$50.00                |
| Tier C    | \$125.00               |
| Tier D    | \$200.00               |
| Tier E    | \$250.00               |
| Tier F    | \$299.00               |

**NOTE:** An additional non-returned equipment charge may apply (See Section VI.F) for causes other than loss or theft if you fail to return the Covered Property as directed at the time of Loss.

### V. CONDITIONS IN THE EVENT OF LOSS.

Subject to the terms and conditions set forth in this Certificate, we will make good any Loss covered under this Certificate.

- A. In the event of a Loss, we will arrange for the replacement, or at our sole option, the repair, of the Covered Property through the Authorized Service Facility.
- B. An Insured Subscriber will not be entitled to receive cash, though we may elect to provide a cash settlement of the cost to replace the Covered Property, in lieu of actual replacement or repair of the Covered Property.
- C. At our option, we may repair the Covered Property with substitute parts or provide substitute equipment that:
  1. Is of like kind and quality;
  2. Is either new or refurbished, and may contain original or non-original manufacturer parts; and

3. May be a different brand, model or color.
- D. Replacement equipment will be approved equipment for use on the network of the Service Provider and in the same equipment category as the Covered Property at the time of Loss.
- E. Equipment failure evaluation performed by the Service Provider and/or our Authorized Representative and/or the manufacturer may be required at our option prior to approval of your request for repair or replacement of the Covered Property.

## VI. DUTIES IN THE EVENT OF A LOSS.

- A. In the event that your Covered Property is lost or stolen, you must notify your Service Provider as soon as possible to suspend service.
- B. If a claim involves a violation of law or any loss of possession, you agree to promptly notify the law enforcement agency with jurisdiction and obtain confirmation of this notification.
- C. You must report the Loss promptly to our Authorized Representative not later than sixty (60) days from the Date of Loss. If you do not report the Loss within sixty (60) days, you will have forfeited your claim. You must submit all claims through our Authorized Representative for our approval prior to repair or the delivery of replacement equipment. Any claims that are not submitted through our Authorized Representative for our approval will not be honored and fulfilled.
- D. You will do what is reasonably necessary to minimize the Loss and to protect the Covered Property from any further Loss.
- E. You may be required to provide us with a detailed written proof of Loss statement, a police report case number, and/or a copy of the police report within sixty (60) days of the date the Loss is reported and prior to repair or receipt of replacement equipment. In the event of a Loss, you may be required to provide a copy of the original bill of sale. You may also be required to present, or provide a photocopy of, a government issued photo I.D.
- F. If the cause of Loss is not loss or theft, you must keep the Covered Property until your claim is completed. If the cause of Loss is loss or theft and the Covered Property is later recovered, you must notify our Authorized Representative, even if your claim has already been completed. If we replace the Covered Property, we may require you to return it to us at our expense. If we so direct, you must return the Covered Property to us in the return mailer we provide within ten (10) days or pay the non-returned equipment charge applicable to the model of Covered Property that suffered the Loss. **YOU CAN AVOID THIS CHARGE BY SIMPLY RETURNING THE COVERED PROPERTY AS DIRECTED.**
- G. In the event of a Loss, you must permit us to inspect the property and records proving the Loss. You must cooperate in the investigation of such claim. If requested, you must permit us to question you under oath at such times as may be reasonably required about any matter relating to this insurance or your claim, including your books and records. Your answers must be signed and may be recorded.
- H. You must provide our Authorized Representative with all of the necessary information required to approve your claim for replacement or repair of the Covered Property within sixty (60) days of the date that you report your Loss to us. Your failure to take delivery of repaired or replacement equipment within sixty (60) days of our claim approval will result in forfeiture of the repaired or replacement equipment and your claim under this Certificate.
- I. In the event of a Loss, you must satisfy the nonrefundable deductible, plus any applicable taxes.

- J. In the event we arrange for the repair of your Covered Property, you may be required to mail or deliver your Covered Property for repair as directed by us.

## VII. ELIGIBILITY AND CANCELLATION.

### A. Cancellation Provisions.

1. You may cancel coverage under this Certificate by mailing or delivering to us advance written notice stating when such cancellation is effective. You may send your written notice to our Authorized Representative as follows: Asurion Customer Care Center, P.O. Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.
2. The Service Provider may cancel coverage under this Certificate by mailing or delivering to us advance written notice stating when such cancellation is effective. We, or the Service Provider on our behalf, will mail or deliver written notice to you advising you of the cancellation of this Certificate. The written notice may be mailed or delivered to you at least thirty (30) days prior to the cancellation, or other longer period as required by law.
3. We may cancel this Certificate or change the terms and conditions only upon providing you with at least thirty (30) days' notice, or other longer period as required by law, unless we cancel for the following reasons:
  - a. We will cancel your coverage under this Certificate upon fifteen (15) days' notice, or other longer period as required by law, for discovery of fraud or material misrepresentation in obtaining coverage or in the presentation of a claim thereunder.
  - b. We will cancel your coverage under this Certificate immediately, or by providing additional notification time as required by law, for nonpayment of premium.
  - c. We will cancel your coverage under this Certificate immediately, or by providing additional notification time as required by law, if you exhaust the aggregate limit of liability, if any, under the terms of this Certificate and we send notice of cancellation to you within thirty (30) calendar days after exhaustion of the limit. However, if notice is not timely sent, enrollment shall continue notwithstanding the aggregate limit of liability until we send notice of cancellation to you.
  - d. We will cancel your coverage under this Certificate immediately, without notice, if you cease to have active service with the Service Provider.

**NOTE:** If you are cancelled under Section VII.A.3.(c) you will remain ineligible for a period of twelve (12) months from the date of cancellation.

### B. How Notice of Cancellation is Provided.

1. Notices made pursuant to Sections A. 2 or 3 shall be in writing and include the actual reason for cancellation and the effective date of cancellation. The coverage will end on that date.
2. Notices may be mailed or delivered to the Service Provider at its last known mailing address. Notices may be mailed or delivered to you at your last known mailing or electronic addresses on file with us.
3. We or the Service Provider shall maintain proof of mailing in a form authorized or accepted by the United States Postal Service or other commercial mail delivery service. We or the Service Provider may comply with Sections A.2 or 3 by providing such notice or correspondence by electronic means. If accomplished through electronic means, we or the Service Provider shall maintain proof that the notice or correspondence was sent.

4. If coverage under this Certificate is cancelled, you will be refunded any unearned premium due on a pro rata basis.
- C. To be and remain eligible for coverage:**
1. You must have activated communications service directly with your Service Provider and be a valid, active and current subscriber of your Service Provider to be covered under the policy. Covered Property must be actively registered on the Service Provider's network on the Date of Loss and have logged airtime prior to the Date of Loss.
  2. The Covered Property must be designated by us and eligible for coverage under this Certificate. Eligibility may be limited to new equipment that has not been previously activated for service.
  3. You must not have engaged in fraud or abuse with respect to this or a similar communications equipment insurance program.
  4. You must not have exhausted the benefits available under a CNA coverage certificate issued through your Service Provider by exhausting the Aggregate Limit. (See Section III.B).
  5. You must not be in breach of any material term of this Certificate, including, but not limited to: Failure to return damaged Covered Property when requested in conjunction with a Loss; or, failure to satisfy the required deductible on a Loss.
- D.** You are responsible for the payment of all premiums, per the terms of this Certificate.
- E.** The insurance provided under this Certificate is provided on a month-to-month term basis unless: you cease to be a valid, active and current subscriber of your Service Provider; or you or your Covered Property cease to be eligible for coverage.

## VIII. ADDITIONAL CONDITIONS.

- A.** All claims for Loss under this Certificate will be made good within thirty (30) days after presentation and acceptance of satisfactory proof of interest and Loss to our Authorized Representative and satisfaction by you of your Duties in the Event of a Loss.
- B.** If we and you disagree on the value of the Covered Property or the amount or satisfaction of Loss, either may elect arbitration pursuant to Section VIII.G. below.
- C.** Any recovery or salvage on a Loss will accrue entirely to our benefit until the expense incurred by us has been made up. Upon our request, you will return to us any damaged equipment. All Covered Property which we replace is the property of CNA and may be disabled, destroyed, or reused. We will not provide replacement equipment if you are in breach of the terms of this Certificate due to: failure to return damaged Covered Property when requested in conjunction with a prior Loss; or, due to your failure to satisfy the non-returned equipment charge or deductible on a prior Loss.
- D.** You may not assign this Certificate without our written consent.
- E.** If any Insured Subscriber to or for whom we honor a claim under this Certificate has rights to recover damages from another, those rights are transferred to us. That Insured Subscriber must do everything necessary to secure our rights and must do nothing after a Loss to impair them; but you may waive your rights against another party in writing:
1. Prior to a Loss.
  2. After a Loss, only if, at time of Loss, that party is one of the following:
    - a. Someone covered under this Certificate;
    - b. A business firm;

- i. Owned or controlled by the Insured Subscriber; or
- ii. That owns or controls the Insured Subscriber; or
- iii. The Insured Subscriber's tenant.

This will not restrict the Insured Subscriber's coverage.

- F. Concealment, Misrepresentation or Fraud**
- Your coverage will be cancelled and any claim may be denied in the event of fraud, intentional concealment or misrepresentation of a material fact, at any time, concerning:
1. This coverage;
  2. The Covered Property;
  3. Your interest in the Covered Property; or
  4. A claim under this Certificate.
- G. ARBITRATION AGREEMENT. Please read this Arbitration Agreement provision of this Certificate (Arbitration Agreement) carefully. It affects your rights.** Most of your concerns about this Certificate can be addressed simply by contacting our Authorized Representative at 1-888-562-8662. In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE AGREE TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION. YOU AND WE AGREE THAT ANY ARBITRATION WILL TAKE PLACE ON AN INDIVIDUAL BASIS ONLY. YOU AND WE AGREE: (1) TO WAIVE OUR RIGHTS TO A TRIAL BY JURY, AND (2) NOT TO PARTICIPATE IN ANY CLASS ARBITRATIONS AND CLASS ACTIONS.** Arbitration is more informal than a lawsuit in court. Arbitration uses a neutral arbitrator instead of a judge or jury. It has more limited discovery than in court and is subject to limited review by courts. Arbitrators can award the same damages and relief that a court can award.

For the purpose of this Arbitration Agreement, references to "we" and "us" include our Authorized Representative, Continental Casualty Company, Service Provider and their respective parents, subsidiaries, affiliates, agents, employees, successors and assigns. This Certificate evidences a transaction in interstate commerce; accordingly, the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this Arbitration Agreement. This Arbitration Agreement shall survive the termination of this Certificate.

This Arbitration Agreement is intended to be interpreted broadly, and it includes any dispute: (1) arising out of or relating in any way to this contract or program or to the relationship between you and us, whether based in contract, tort, statute, fraud, misrepresentation or otherwise; (2) that arose either before this Arbitration Agreement or Certificate was entered into by you and us or that arises after this Arbitration Agreement or Certificate is terminated; and (3) that currently is the subject of a purported class action litigation in which you are not a member of a certified class. Notwithstanding the foregoing, this Arbitration Agreement does not preclude you from bringing an individual action in small claims court or from informing any federal, state or local agencies or entities of your dispute. Such agencies or entities may be able to seek relief on your behalf.

If you or we intend to seek arbitration you and we must first send to the other a written Notice of Claim ("Notice") by certified mail. Your Notice to us should be addressed to: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. The Notice must describe the dispute and state the specific relief sought. If you and we do not resolve the dispute within thirty (30) days of receipt of the Notice, you or we may initiate an arbitration proceeding with

the American Arbitration Association ("AAA"). You can obtain the forms necessary to initiate an arbitration proceeding by visiting [www.adr.org](http://www.adr.org) or by calling 1-800-778-7879. After we receive notice that you have commenced arbitration, we will reimburse you for payment of any filing fee to the AAA. If you are unable to pay a required filing fee, we will pay it if you send a written request by certified mail to: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. The arbitration shall be administered by the AAA in accordance with the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (the "Arbitration Rules") in effect at the time the arbitration is initiated and as modified by this Arbitration Agreement. You can obtain a copy of the Arbitration Rules by visiting [www.adr.org](http://www.adr.org) or by calling 1-800-778-7879.

The arbitrator appointed by the AAA to decide the dispute is bound by the terms of this Arbitration Agreement. All issues are for the arbitrator to decide, including the scope of this Arbitration Agreement, with the exception that issues relating to the enforceability of this Arbitration Agreement may be decided by a court. Unless you and we agree otherwise, any arbitration proceeding will take place in the county or parish of your billing address. If your dispute is for \$10,000 or less, you may choose to conduct the arbitration proceeding either by submitting documents to the arbitrator or by appearing before the arbitrator in person or by telephone. If your dispute is for more than \$10,000, the right to arbitration proceeding will be determined by the Arbitration Rules. We will pay all filing, administration and arbitrator fees for any arbitration initiated pursuant to this Arbitration Agreement, unless your dispute is found by the arbitrator to have been frivolous or brought for an improper purpose under Federal Rule of Civil Procedure 11(b). In that case, the payment of such fees shall be governed by the Arbitration Rules.

At the conclusion of the arbitration proceeding, the arbitrator shall issue a written decision which includes an explanation of the facts and law upon which the decision is based. If the arbitrator finds in your favor and issues a damages award that is greater than the value of the last settlement offer made by us or if we made no settlement offer and the arbitrator awards you any damages, we will: (1) pay you the amount of the damages award or \$7,500, whichever is greater; and (2) pay your attorney, if any, twice the amount of the attorney's fees and the actual amount of any expenses reasonably incurred when pursuing your dispute in arbitration. You and we agree not to disclose any settlement offers to the arbitrator until after the arbitrator has issued the written decision. The arbitrator may resolve any disputes regarding attorney's fees and expenses either during the arbitration proceedings or, upon request, within 14 days of the arbitrator's written decision. While the right to the attorney's fees and expenses discussed above is in addition to any right you may have under applicable law, neither you nor your attorney may recover duplicate awards of attorney's fees and expenses. Although we may have the right under applicable law to recover attorney's fees and expenses from you if we prevail in the arbitration, we hereby waive the right to do so.

To the extent either declaratory or injunctive relief is sought in the arbitration, such relief can be awarded only to the extent necessary to provide the relief warranted by a party's individual claim. **YOU AND WE AGREE THAT EACH MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A PLAINTIFF OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS OR REPRESENTATIVE PROCEEDING.** Unless you and we

agree otherwise, the arbitrator may not consolidate the dispute of another person with your or our dispute and may not preside over any form of a representative or class proceeding. If this specific provision of this Arbitration Agreement is found to be unenforceable, then the entirety of this Arbitration Agreement shall be null and void.

- H. No one may bring legal action, including arbitration, against us under this Certificate unless:
1. There has been full compliance with all terms of this Certificate; and
  2. The action is brought within two (2) years or any longer period as stated in the policy or any endorsement thereto after you first have knowledge of the Loss or other events that are the basis of the action.
- I. The coverage territory is worldwide but the cost of replacement or repair will be valued in U.S. currency at the time of replacement or repair. We will ship approved replacement equipment or repaired equipment directly to you within the United States and its territories or require you to pick it up at an Authorized Service Facility.
- J. If you have a Loss to Covered Property that is part of a pair or set, we will only cover a reasonable and fair proportion of the total value of the pair or set.
- K. We may make available to you other limited benefits or services related to your Covered Property where available. These may include: property location or recovery services; data management or recovery services; equipment service and maintenance; technical support; reduced cost upgrade or purchase benefits or other services provided through your Service Provider or any Authorized Service Facilities.
- L. We agree that any terms of this Certificate not in conformity with applicable law are conformed to comply with such law. If any portion of this Certificate is deemed invalid or unenforceable, it shall not invalidate the remaining portion of this Certificate.
- M. This Certificate contains the entire agreement between you and us concerning the insurance afforded. This Certificate's terms can be amended or waived only by issuance of a new Certificate, or endorsement issued by us and made a part of this Certificate.
- N. We retain the right to revise this Certificate at any time and adjust the coverage terms, including the premium and the deductible. In the event of any material change in the coverage terms, you will be provided advance written notice of such changes. You may cancel coverage at any time without penalty, but if you continue to pay premiums after a change in coverage terms, you will be bound by such change.
- O. If we adopt any revisions to the policy which would broaden the coverage under this Certificate without additional premium while this coverage is in effect, the broadened coverage will immediately apply to this Certificate.
- P. It is important that you back up all Data and software files because this Certificate does not cover Loss or damage to your Data or Nonstandard Software and repairs to your Covered Property may result in the deletion of such Data or software. **IT IS YOUR SOLE RESPONSIBILITY TO BACK UP ALL SOFTWARE AND DATA ON COVERED PROPERTY WITH HARD DRIVE(S) OR ANY OTHER STORAGE MECHANISM. WE SHALL NOT BE RESPONSIBLE AT ANY TIME FOR ANY LOSS, ALTERATION, OR CORRUPTION OF ANY SOFTWARE, DATA, OR FILES.**

## IX. DEFINITIONS.

- A. "Authorized Service Facility" means: The location or locations that serve as a replacement or repair facility for the program and supply replacements for or undertake repairs of Covered Property. Selection of the Authorized Service Facility will be at the sole discretion of us or our Authorized Representative.
- B. "Coverage Certificate", "Certificate", or "Certificates" means: This Commercial Inland Marine Communications Equipment Coverage Certificate.
- C. "Covered Accessories" as used in this Certificate means: if part of the covered "Loss"; one standard battery for devices other than wireless telephones, one standard charger, and one SIM Card (if applicable). Covered Accessories do not include memory cards or any other accessories not specifically listed as covered.
- D. "Covered Property" as used in this Certificate means (a) **Wireless Telephones**: one wireless telephone owned or leased by you, or for which you are otherwise financially responsible, and actively registered on the Service Provider's network and for which airtime has been logged after enrollment. Covered Property is limited to one wireless telephone and applicable Covered Accessories per replacement. The International Manufacturer's Equipment Identification (IMEI), Electronic Serial Number (ESN), Unique Device Identifier (UDiD) or other unique identification number of the wireless telephone associated with your account in the records of the Service Provider at the time your coverage initially becomes effective and for which air time has been logged indicates the wireless telephone to be considered Covered Property, unless you have logged airtime on a different wireless telephone immediately prior to the time of Loss then such wireless telephone shall be considered Covered Property so long as such wireless telephone is owned or leased by you and you provide us proof of ownership or lease. Wireless telephone includes its standard battery which will be included with the replacement device if part of a covered Loss to your wireless telephone and if your eligible wireless telephone powers on and the battery fails to maintain an adequate charge after diagnostic testing by our Authorized Service Facility, we will complete this Mechanical or Electrical Failure claim by repairing the eligible wireless telephone by replacing the battery; or (b) **Devices Other than Wireless Telephones**: one tablet, notebook, laptop or other similar device ("portable electronic device") purchased from the Service Provider with an active data plan and actively registered on the Service Provider's network and for which airtime has been logged after enrollment. Covered Property is limited to one portable electronic device and standard charger, if part of the covered Loss, per replacement. The International Manufacturer's Equipment Identification (IMEI) or other unique identifier of the portable electronic device associated with your account in the records of the Service Provider at the time your coverage initially becomes effective and for which air time has been logged indicates the portable electronic device to be considered Covered Property unless you have logged airtime on a different portable electronic device, which was purchased from the Service Provider, immediately prior to the time of Loss, then such portable electronic device shall be considered Covered Property so long as the portable electronic device is owned or leased by you and you provide us proof of ownership or lease.
- E. "Data" means information input to, stored on, or processed by the Covered Property. This includes documents, databases, messages, licenses, contact information, passwords, books, games, magazines, photos, videos, ringtones, music, and maps.
- F. "Date of Loss" is the date on which a Loss to the Covered Property occurs.
- G. "Date of Replacement" is the date on which replacement or repaired equipment is shipped to you, or the date on which you pick up the replacement or repaired equipment at an Authorized Service Facility, as a result of a covered Loss.
- H. "Initial Activation" means: the time of initial activation of the Service Provider's service for the Covered Property.
- I. "Insured Subscriber" or "Insured Subscribers" means: The account holder(s) of the Service Provider meeting the following conditions:
- i) Who have been enrolled in and accepted for coverage under this Certificate.
  - ii) Who have a complete description of their Covered Property on file with us or our Authorized Representative.
  - iii) Who have paid all premiums payable with respect to their Covered Property before any claimed Date of Loss.
- J. "Loss" and "Losses" means: a covered loss as provided in Section I.B. Coverage Plans.
- K. "Malware" means malicious software that damages, destroys, accesses your Data without your authorization or otherwise interferes with the performance of any data, media, software, or system on or connected to the Covered Property.
- L. "Mechanical or Electrical Failure" means: Failure of "Covered Property" to operate due to a faulty part or workmanship or normal wear and tear when operated according to the manufacturer's instructions.
- M. "Non-Covered Accessories" as used in this Certificate means: All accessories not included in the definition of Covered Accessories.
- N. "Nonstandard External Media" means physical objects on which data can be stored but which are not integrated components of the Covered Property required for it to function. This includes data cards, memory cards, external hard drives, and flash drives. Nonstandard External Media does not include Standard External Media.
- O. "Nonstandard Software" means software, other than Standard Software.
- P. "Pollutants" means: Any solid, liquid, gaseous, or thermal irritant or contaminant including smoke, vapor, soot, fumes, acid, alkalis, chemicals, artificially produced electric fields, magnetic field, electromagnetic field, electromagnetic pulse, sound waves, microwaves, and all artificially produced ionizing or non- ionizing radiation and waste. Waste includes materials to be recycled, reconditioned or reclaimed.
- Q. "Service Provider" means: AT&T.
- R. "Standard External Media" means physical objects on which data can be stored and that came standard in the original packaging with the Covered Property from the manufacturer but which are not integrated components of the Covered Property required for it to function.
- S. "Standard Software" means the operating system pre-loaded on or included as standard with the Covered Property from the manufacturer.
- T. "Wireless Number" or "Wireless Numbers" means: The mobile telephone or data line(s) or number(s) assigned by the Service Provider to you.
- X. **STATE CHANGES.**  
Terms and conditions vary for Certificates issued and Insured Subscribers residing in select jurisdictions as set forth below.

**A. STATE CHANGES – Section VIII. G. ARBITRATION AGREEMENT is amended as follows:**

**If you are a resident of Arkansas, District of Columbia, Kentucky, Louisiana, Maine, Oklahoma, Vermont, Washington, West Virginia or Wyoming; or if the above arbitration provisions are determined to be invalid or unenforceable with respect to you, the following applies: any award rendered in accordance with the arbitration provisions herein shall constitute a nonbinding award on you,** provided that within forty-five (45) days of the arbitrator's award you file a legal proceeding in the appropriate federal, state or local court, based on the same issue and facts as raised by you in the arbitration proceeding. Under no circumstances shall an issue be raised in a federal, state or local court until such time as both you and we first address our disagreement in an arbitration proceeding and obtain an arbitration award pursuant to the arbitration provision set forth above.

The Arbitration Agreement does not apply **if you are a resident of Georgia, Missouri, Nevada or South Dakota.**

**B. STATE CHANGES - MISCELLANEOUS**

Alaska: (i) A Loss may be caused by a chain of causes. If a covered Loss is the dominant cause of such a loss, we will not deny coverage on the basis that a secondary cause in that chain is not a covered Loss. (ii) The following is added to Section VI. C.: If you do not report the Loss as required or as soon as reasonably possible, your claim will be forfeited if our rights are prejudiced. (iii) The following is added to Sections VI.G and VIII.G.: You may elect to have an attorney present during questioning. (iv) The following is added to Section VIII.B: Alternatively, you or we may make a written demand upon the other to submit the dispute for appraisal. Within ten (10) days of the written demand, you and we must notify the other of the competent appraiser each has selected, and who will promptly choose a competent and impartial umpire. Not later than fifteen (15) days after the umpire has been chosen, unless the time period is extended by the umpire, each appraiser will separately state in writing their appraisal. If the appraisers agree, their agreement will be binding upon you and us. If the appraisers fail to agree, they will promptly submit their differences to the umpire. A decision agreed to by one of the appraisers and the umpire will be binding upon you and us. All appraisal expenses and fees, not including counsel or adjuster fees, shall be paid as determined by the umpire. Except as specifically provided, nothing in this section is intended to or shall limit or restrict the rights of you or us under AS § 21.96.035. (v) Section VIII.H.2 is amended as follows: The action is brought within three (3) years from the date the cause of action accrues.

Arizona: Section VII.A.1. is amended to add the following: If you cancel coverage under this Certificate, you will receive a pro rata refund within sixty (60) days from our receipt of your notice.

Colorado: Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation.

Connecticut: Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation.

Georgia: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Hawaii: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Idaho: Section VII.A.1. is amended to add the following: If you cancel coverage or reject changes under this Certificate, you will receive a pro rata refund within sixty (60) days from our receipt of your notice.

Illinois: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Indiana: Section VIII.G. Arbitration Agreement is amended to add the following: If you are a resident of Indiana, the resolution of any disputes pursuant to this Section VIII.G shall be governed by the laws of the State of Indiana and relevant applicable federal law.

Iowa: The second sentence in Section VII.A.3.(c) is amended as follows: However, if notice is not timely sent, enrollment shall continue notwithstanding the aggregate limit of liability until thirty (30) days from the date notice of cancellation is sent to you.

Kansas: (i) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation. (ii) The first sentence of Section VIII.F. is amended as follows: Your coverage will be cancelled and any claim may be denied in the event you knowingly and with the intent to defraud, conceal or misrepresent any material fact in a statement or written statement, at any time, concerning:. (iii) NOTE "B" below is amended to include a statement or written statement of claim or an application. (iv) The fourth sentence of Section VIII. G. is amended as follows: In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE MAY VOLUNTARILY AGREE AFTER THE DISPUTE ARISES TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH BINDING ARBITRATION OR SMALL CLAIMS COURT INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION.**

Kentucky: The last sentence of the first paragraph under Section X. A. is deleted in its entirety.

Maryland: (i) Section VII.A.2. "thirty (30) days" is amended to "forty-five (45) days". (ii) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (iii) Section VII.A.3.(a) "fifteen (15) days" is amended to "forty-five (45) days". (iv) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days' notice of cancellation. (v) Section VII.A.3.(c) "thirty (30) days" is amended to "fifteen (15) days". (vi) The following is added to Section VII.A.3: We may cancel this Certificate without notice if you obtain substantially similar coverage from another insurer without any lapse of coverage. (vii) Section VIII. H. 2. is amended as follows: "two (2) years" is amended to "three (3) years from the date it accrues."

Massachusetts: In the fourth sentence of Section VIII. G., the following language is deleted in its entirety: **INSTEAD OF THROUGH COURTS OF GENERAL JURISDICTION.**

Michigan: This Certificate is exempt from the filing requirements of section 2236 of the insurance code of 1956, 1956 PA 218, MCL 500.2236.

Mississippi: Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation.

Montana: (i) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days' notice of cancellation. (ii) Section VIII. G. is deleted and replaced with the following: Most of your concerns about this Certificate can be addressed simply by contacting our Authorized Representative at 1-866-727-1998. In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE AGREE THAT EACH MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A CLASS REPRESENTATIVE OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION OR OTHER SIMILAR PROCEEDING.** (iii) The following is added to Section VIII.L: The provisions of this Certificate conform to the minimum requirements of Montana law and control, for Montana Insureds, over any conflicting statutes of another state on or after the effective date of coverage. (iv) Section IX.B. is amended to provide that the selection of the Authorized Service Facility will be at the discretion of us or our Authorized Representative.

Nebraska: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation.

Nevada: Section VII.A.3.(a) "fifteen (15) days" is amended to "ten (10) days".

New York: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation. (iii) Section VII.A.3.(c) "thirty (30) days" is amended to "fifteen (15) days". (iv) The following is added to Section VII.A.3: We may cancel this Certificate without notice if you obtain substantially similar coverage from another insurer without any lapse of coverage.

North Dakota: (i) The first paragraph of Section VII.A.3. is replaced by the following: we may change the terms and conditions of this Certificate only upon providing you with at least thirty (30) days' notice, or other longer period as required by law. (ii) Subsections 3(a)-(b) of Section VII A. are deleted and replaced by the following: (a) If this Certificate has been in effect for less than ninety (90) days, we may cancel your coverage for any reason by mailing or delivering written notice to you at least ten (10) days before the effective date of cancellation or thirty (30) days' notice for fraud or misrepresentation. (b) If this Certificate has been in effect for ninety (90) days or more, we may cancel for one or more of the following reasons: **1.** Nonpayment of premiums with ten (10) days' notice of cancellation; **2.** Misrepresentation or fraud made by you or with your knowledge in obtaining coverage or in pursuing a claim; **3.** Your actions that have substantially increased or changed the risk insured; **4.** Your refusal to eliminate known conditions that increase the potential for loss after notification; **5.** Substantial change in the risk assumed unless reasonably foreseen; **6.** Loss

of reinsurance which provided us with coverage for a significant amount of the underlying risk insured; or **7.** A determination by the insurance commissioner that the continuation of the policy is in violation of the law. For reasons 2-7, we will provide thirty (30) days' notice of cancellation. (iii) The following paragraph is added to Section VIII. ADDITIONAL CONDITIONS: Q. We will mail or deliver a notice of nonrenewal to you at least sixty (60) days prior to the expiration of coverage. The notice will state our reason for nonrenewal. We will mail or deliver our notice to your last known mailing or electronic address. We will not mail or deliver notice if you have obtained substantially similar coverage or accepted replacement coverage from another insurer.

Ohio: Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate.

Oklahoma: VIII.G. Arbitration Agreement is amended to include the following additional language: If an arbitration decision is not issued within three months of the demand for arbitration, the Insured Subscriber, provided they are not the cause of the delay, may elect to proceed in court. **WARNING:** Any person who knowingly, and with intent to injure, defraud or deceive any insurer, makes any claim for the proceeds of an insurance policy containing any false incomplete or misleading information is guilty of a felony.

Oregon: (i) NOTE "B" below does not apply. (ii) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (iii) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation. (iv) The following is added to Section VIII. G. Arbitration Agreement: **Any award rendered in accordance with the arbitration provisions herein shall constitute a nonbinding award on you,** provided that you reject the arbitration decision in writing to us within forty-five (45) days of the arbitrator's award. Under no circumstances shall a legal proceeding be filed in a federal, state or local court until such time as both you and we first obtain an arbitration award pursuant to this arbitration provision. Any arbitration occurring under this Certificate shall be administered in accordance with the Arbitration Rules unless any procedural requirement of the Arbitration Rules is inconsistent with the Oregon Uniform Arbitration Act in which case the Oregon Uniform Arbitration Act shall control as to such procedural requirement.

Pennsylvania: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least thirty (30) days' notice of cancellation.

Puerto Rico: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least sixty (60) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least fifteen (15) days' notice of cancellation. (iii) Section VII.A.3.(c) "thirty (30) days" is amended to "fifteen (15) days". (iv) Provided you have not presented a claim, you may, within thirty (30) days of enrollment, cancel coverage as of your original effective date of coverage and receive a refund

or credit on your bill for the full premium paid by writing to: Post Office Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.

South Dakota: (i) Section VII.A.3. is amended to provide at least twenty (20) days' notice if we cancel this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (ii) Section VII.A.3.(a) "fifteen (15) days" is amended to "twenty (20) days". (iii) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least twenty (20) days' notice of cancellation.

United States Virgin Islands: (i) The second sentence of Section VII. A.2 is amended by removing the phrase "on our behalf". (ii) The fourth sentence of Section VIII. G. is amended as follows: In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE AGREE TO RESOLVE THOSE DISPUTES THROUGH NONBINDING ARBITRATION OR AN INDIVIDUAL ACTION IN A COURT OF LAW THAT HAS JURISDICTION OVER THE DISPUTE.** (iii) The second sentence in the third paragraph of Section VIII. G. is amended as follows: Notwithstanding the foregoing, this Arbitration Agreement does not preclude you from bringing an individual action in a court of law that has jurisdiction over the dispute or from informing any federal, state or local agencies or entities of your dispute. (iv) The following sentence is deleted from Section VIII.G. Arbitration Agreement: "This Certificate evidences a transaction in interstate commerce; accordingly, the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this Arbitration Agreement." (v) Section VIII. H. 2. is deleted and replaced with the following: The action is brought within one (1) year after you first have knowledge of the Loss or other events that are the basis of the action.

Utah: Section VII.A.3.(a) "fifteen (15) days" is amended to "thirty (30) days".

Vermont: (i) Section VIII.A. is amended as follows: "thirty (30) days" is replaced with "ten (10) days." (ii) Note "B." below is deleted and replaced with the following: Any person who knowingly presents a false statement in an application for insurance or when filing a claim may be guilty of a criminal offense and subject to penalties under state law.

Washington: (i) The first paragraph of Section II. EXCLUSIONS, is deleted and replaced in its entirety by the following: We will not pay for Loss caused directly or indirectly by any of the above excluded causes of Loss, and such Loss is excluded regardless of any other cause or event that contributes concurrently to the Loss if the excluded event initiates the sequence of events that result in a Loss. (ii) The first sentence of Section VII.A.1. is amended as follows: You may cancel coverage under this Certificate by mailing or delivering to us advance notice stating when such cancellation is effective. (iii) Section VII.A.3. is amended to provide at least thirty (30) days' notice if we cancel or nonrenew this Certificate or change the terms and conditions unless we cancel for other reasons set forth in this Certificate. (iv) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days' notice of cancellation. (v) The following is added to Section VII.A.3: We retain the right to revise this Certificate at any time, provided that we will not increase the premium or the deductible or restrict coverage more than once in any six (6) month period. (vi) Section VII.B.1. is amended as follows: Notices made pursuant to Sections A. 2 or 3 shall be in writing and include the actual reason and effective date of cancellation or nonrenewal. The coverage will end on that date.

(vii) The first sentence of Section X. A. is amended as follows: **any award rendered in accordance with the arbitration provisions herein shall constitute a nonbinding award on you,** provided that you reject the arbitration decision in writing to us within forty-five (45) days of the arbitrator's award. (viii) The following sentence is deleted from Section VIII.G. Arbitration Agreement: This Certificate evidences a transaction in interstate commerce; accordingly, the Federal Arbitration Act governs the interpretation and enforcement of this Arbitration Agreement.

West Virginia: Section VIII. G. is deleted and replaced with the following: Most of your concerns about this Certificate can be addressed simply by contacting our Authorized Representative at 1-866-727-1998. In the unlikely event we cannot resolve any disputes, including any claims under this Certificate, that you or we may have, **YOU AND WE AGREE THAT EACH MAY BRING CLAIMS AGAINST THE OTHER ONLY IN AN INDIVIDUAL CAPACITY AND NOT AS A CLASS REPRESENTATIVE OR CLASS MEMBER IN ANY PURPORTED CLASS ACTION, CLASS ARBITRATION OR OTHER SIMILAR PROCEEDING.**

Wyoming: (i) Section VII.A.3.(a) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate immediately for discovery of fraud or material misrepresentation. (ii) Section VII.A.3.(b) is amended as follows: We may cancel your coverage under this Certificate for nonpayment of premium by providing you with at least ten (10) days' notice of cancellation.

**NOTE: A. THIS CERTIFICATE MAY PROVIDE A DUPLICATION OF COVERAGE ALREADY PROVIDED BY YOUR PERSONAL AUTO INSURANCE POLICY, HOMEOWNER'S INSURANCE POLICY, OR OTHER SOURCE OF COVERAGE.**

**B. ANY PERSON WHO KNOWINGLY AND WITH INTENT TO INJURE, DEFRAUD, OR DECEIVE ANY INSURER FILES A STATEMENT OF CLAIM OR AN APPLICATION CONTAINING ANY FALSE, INCOMPLETE, OR MISLEADING INFORMATION IS GUILTY OF INSURANCE FRAUD. IN FLORIDA, SUCH CONDUCT IS A FELONY OF THE THIRD DEGREE.**

Any questions regarding the coverage provided under this Certificate should be directed to our Authorized Representative as follows:

Asurion Customer Care Center  
Post Office Box 411605  
Kansas City, MO 64141-1605  
1-888-562-8662

Copyright © 2019 Asurion, LLC and CNA. All Rights Reserved.

## AT&T PROTECH SUPPORT TERMS OF SERVICE

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

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

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

### I. DESCRIPTION OF SERVICES.

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

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

- a. **Basic Functionalities:** such as mobile device interoperability; transferring contacts; downloading and/or syncing files and music; storing, retrieving and managing files; sending and receiving pictures; and other.
- b. **Email/Internet Connectivity:** such as setting up GPRS/3G/4G data connection, email and messenger on mobile devices; blocking spam/junk emails; browsing and Internet/Wi-Fi connectivity; and other.
- c. **Device Onboarding:** such as offering mobile device and AT&T streaming setup and optimization via appointment scheduling or a digitally led experience.
- d. **Entertainment/Personalization:** such as social media website support; installing and removing apps, including social media application; activating and using GPS and Navigation; and AT&T entertainment and streaming support (e.g., setup, apps, preferences and settings); and other.
- e. **Streaming Advisor:** such as presenting recommendations via ProTech for setting up and optimizing a customer’s AT&T streaming experience.
- f. **Performance Promise:** such as initial triage and assessment of your device designed to optimize device speed, device signal strength, and battery performance, and may also include device

sanitization or other related Services where available. Service may be performed by phone, digitally or in person.

- g. **Technical Support:** such as difficulties with display issues; software issues; SIM card issues; email setting errors; and other. For more information on types of Services, go to [att.com/myprotectadvantage](http://att.com/myprotectadvantage).
- h. **Same-Day or Next-Day Delivery Service:** For select Supported Devices, in select locations, AT&T Protect Advantage for 1 and Protect Advantage for 4 customers may be eligible for same-day or next-day delivery services for replacements provided under their protection program and device setup by a ProTech (hereinafter, “Setup Services”). Setup Services provided with same-day or next-day delivery for replacements under the AT&T Protect Advantage for 1 and Protect Advantage for 4 programs may include activation, data migration services and/or initial device configuration and connectivity.
- i. **Data Recovery Service:** such as in-person expert assistance with restoring and/or transferring data, including but not limited to downloading data from a previous cloud or data storage backup or limited repair of the old device to access and transfer limited data off of the old device to the new device. The device must be able to connect to a network and have access to cloud or data storage. Data Recovery results are limited and not guaranteed.
- j. **Device Buff and Polish:** such as in-person polish service that may be able to remove certain scratches and scuffs from Eligible Devices. The ProTech technician will determine if the device is eligible for this Service. Results are not guaranteed and this Service is not intended to restore the device to the condition it was in when “new.”

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

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

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

A broadband Internet connection is recommended, but not required for us to provide Service. You may be required to have a functional/working computer with newer operating systems, cables and software in order for us to assist you with the resolution of certain problems. We may also recommend a certain course of action for

you to follow that is necessary to receive the Service. If you do not have a functional PC, cables or software when required, or are unable to follow AT&T recommendations, AT&T will have no obligation to provide the Service.

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

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

## II. ELIGIBLE DEVICES

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

## III. SAME-DAY OR NEXT-DAY DELIVERY SERVICE<sup>1</sup>

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

## IV. REMOTE ACCESS TOOLS; SOFTWARE

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

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

## V. CHARGES.

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

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

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

## VI. CHANGES TO CHARGES AND TERMS

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

## VII. TERMINATION

You may cancel the provision of the ProTech support or terminate this Agreement at any time by notifying AT&T. Any termination, cancellation, suspension, interruption, or discontinuation of Your wireless service with AT&T, or AT&T Protect Advantage for 1 or 4 that

<sup>1</sup> Same-day and next-day delivery is available in select locations and for select devices. Check [www.phoneclaim.com/att](http://www.phoneclaim.com/att) to determine if Your device is eligible and to determine markets where same-day and next-day delivery is available.

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

#### **VIII. CUSTOMER REPRESENTATIONS AND WARRANTIES.**

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

#### **IX. PRIVACY.**

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

#### **X. COMMUNICATIONS.**

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

#### **XI. DISCLAIMER OF WARRANTIES.**

YOUR PURCHASE AND USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE AND ANY ASSOCIATED SOFTWARE IS AT YOUR OWN RISK. EXCEPT AS EXPRESSLY STATED IN THIS AGREEMENT, AT&T MAKES NO WARRANTY THAT (i) THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL MEET YOUR REQUIREMENTS, (ii) THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL BE UNINTERRUPTED, TIMELY, SECURE, OR ERROR-FREE (iii) THE RESULTS THAT MAY BE OBTAINED FROM THE USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR ANY SOFTWARE WILL BE ACCURATE OR RELIABLE, (iv) THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES, INFORMATION, SOFTWARE, OR OTHER MATERIAL PURCHASED OR OBTAINED BY YOU THROUGH THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL MEET YOUR EXPECTATIONS, AND ANY ERRORS IN THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL BE CORRECTED. AT&T DOES NOT WARRANT THAT THE PROTECH SUPPORT SERVICE WILL BE ERROR FREE OR THAT THE SOFTWARE IS FREE OF HARMFUL CODE. IF YOUR USE OF THE PROTECH SUPPORT SERVICE OR SOFTWARE RESULTS IN THE NEED FOR SERVICING OR REPLACING EQUIPMENT OR DATA, AT&T IS NOT RESPONSIBLE FOR THOSE COSTS. NO ADVICE OR INFORMATION, WHETHER ORAL OR WRITTEN, OBTAINED BY YOU FROM AT&T OR

THROUGH OR FROM THE PROTECH SUPPORT SERVICE AND ANY SOFTWARE WILL CREATE ANY WARRANTY NOT EXPRESSLY STATED IN THIS AGREEMENT. EXCEPT AS MAY BE OTHERWISE SPECIFICALLY PROVIDED IN THIS AGREEMENT, THE PROTECH SUPPORT SERVICES, ANY SOFTWARE, AND ANY PARTS THEREOF ARE PROVIDED "AS IS" AND "AS AVAILABLE," AND ALL WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, ARE DISCLAIMED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO, ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, QUIET ENJOYMENT, NON-INFRINGEMENT AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE.

#### **XII. LIMITATION OF LIABILITY.**

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

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

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

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

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

### XIII. INDEMNIFICATION.

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

### XIV. GOVERNING LAW.

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

### XV. DISPUTE RESOLUTION BY BINDING ARBITRATION.

#### PLEASE READ THIS CAREFULLY. IT AFFECTS YOUR RIGHTS.

Summary:

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

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

#### ARBITRATION AGREEMENT

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

References to "AT&T," "you," and "us" include our respective subsidiaries, affiliates, agents, employees, predecessors in interest, successors, and assigns, as well as all authorized or

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

2. A party who intends to seek arbitration must first send to the other, by certified mail, a written Notice of Dispute ("Notice"). The Notice to AT&T should be addressed to: Office for Dispute Resolution, AT&T, 1025 Lenox Park Blvd., Atlanta, GA 30319 ("Notice Address"). The Notice must (a) describe the nature and basis of the claim or dispute; and (b) set forth the specific relief sought ("Demand"). If AT&T and you do not reach an agreement to resolve the claim within 30 days after the Notice is received, you or AT&T may commence an arbitration proceeding. During the arbitration, the amount of any settlement offer made by AT&T or you shall not be disclosed to the arbitrator until after the arbitrator determines the amount, if any, to which you or AT&T is entitled. You may download or copy a form Notice and a form to initiate arbitration at [www.att.com/arbitration-forms](http://www.att.com/arbitration-forms).
3. After AT&T receives notice at the Notice Address that you have commenced arbitration, it will promptly reimburse you for your payment of the filing fee, unless your claim is for greater than \$75,000. (The filing fee currently is \$200 for claims under \$10,000 but is subject to change by the arbitration provider. If you are unable to pay this fee, AT&T will pay it directly upon receiving a written request at the Notice Address.) The arbitration will be governed by the Commercial Arbitration Rules and the Supplementary Procedures for Consumer Related Disputes (collectively, "AAA Rules") of the American Arbitration Association ("AAA"), as modified by this Agreement, and will be administered by the AAA. The AAA Rules are available online at [adr.org](http://adr.org), by calling the AAA at 1-800-778-7879, or by writing to the Notice Address. (You may obtain information that is designed for non-lawyers about the arbitration process at [www.att.com/arbitration-information](http://www.att.com/arbitration-information).) The arbitrator is bound by the terms of this Agreement. All issues are for the arbitrator to decide, except that issues relating to the scope and enforceability of the arbitration provision are for the court to decide. Unless AT&T and you agree otherwise, any arbitration hearings will take place in the county (or parish) of your billing address. If your claim is for \$10,000 or less, we agree that you may choose whether the arbitration will be conducted solely on the basis of documents submitted to the arbitrator, through a telephonic hearing, or by an in-person hearing as established by the AAA Rules. If your claim exceeds \$10,000, the right to a hearing will be determined by the AAA Rules. Regardless of the manner in which the arbitration is conducted, the arbitrator shall issue a reasoned written decision sufficient to explain the essential findings and conclusions on which the award is based. Except as otherwise provided for herein, AT&T will pay all AAA filing, administration, and arbitrator fees for any arbitration initiated in accordance with the notice requirements above. If, however, the arbitrator finds that either the substance of your claim or the relief sought in the Demand is frivolous or brought for an improper purpose (as measured by the

standards set forth in Federal Rule of Civil Procedure 11(b)), then the payment of all such fees will be governed by the AAA Rules. In such case, you agree to reimburse AT&T for all monies previously disbursed by it that are otherwise your obligation to pay under the AAA Rules. In addition, if you initiate an arbitration in which you seek more than \$75,000 in damages, the payment of these fees will be governed by the AAA rules.

4. If, after finding in your favor in any respect on the merits of your claim, the arbitrator issues you an award that is greater than the value of AT&T's last written settlement offer made before an arbitrator was selected, then AT&T will:
  - pay you the amount of the award or \$10,000 ("the alternative payment"), whichever is greater; and
  - pay your attorney, if any, twice the amount of attorneys' fees, and reimburse any expenses (including expert witness fees and costs) that your attorney reasonably accrues for investigating, preparing, and pursuing your claim in arbitration ("the attorney premium").

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

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

## **XVI. IMPORT/EXPORT CONTROL.**

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

on the U.S. Treasury Department's list of Specially Designated Nationals or the U.S. Commerce Department's Table of Deny Orders. By downloading or using any Software, you are agreeing to the foregoing and representing and warranting that you are not located in, under the control of, or a national or resident of any such country or on any such list. If requested, you agree to sign written assurances and other documents as may be required to comply with such laws, conventions and regulations.

## **XVII. GENERAL INFORMATION.**

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

## **XVIII. RESERVATION OF RIGHTS AND TRADEMARK INFORMATION.**

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

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

# **AT&T Protect Advantage para 1**

**Información importante, que incluye  
Términos y Condiciones**

Vigencia a partir del 20 de octubre de 2025

**Se aplica a las inscripciones antes del 24/02/22**

## Detalles del programa AT&T Protect Advantage para 1

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cargos/prima mensuales</b>                 | \$16.00 por número móvil inscrito.<br>Incluye AT&T Protect Insurance para 1, y el soporte ProTech para el dispositivo elegible inscrito.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Límites de reclamo</b>                     | Tres reclamos en un plazo de 12 meses consecutivos con un valor de dispositivo máximo de \$2,500 por suceso.<br>Si ya estaba inscrito en AT&T Mobile Insurance o AT&T Protect Insurance para 4, los reclamos de dichos programas que tengan menos de 12 meses de antigüedad se aplicarán a los límites de reclamo de un certificado de cobertura recién emitido para AT&T Protect Insurance para 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Dispositivo de reemplazo</b>               | Una vez que su reclamo haya sido aprobado, recibirá su dispositivo de reemplazo tan pronto como al día siguiente.* Los reclamos se pueden satisfacer con equipos nuevos o con equipos restaurados certificados por AT&T, abiertos con anterioridad o usados (que pueden ser reacondicionados o refabricados, con piezas de repuesto originales y no originales) del mismo modelo u otros modelos de la misma clase y calidad. Consulte en <a href="http://att.com/certifiedrestored">att.com/certifiedrestored</a> para obtener detalles sobre estos dispositivos. No se garantiza la entrega de un equipo del mismo color, las mismas características o compatible con los accesorios.<br>Los clientes de Protect Advantage cuya reclamación haya sido presentada y aprobada antes de las 4 p. m. (hora local) pueden recibir un dispositivo de reemplazo el mismo día. Consulte la Sección III sobre los Términos del soporte de ProTech para obtener más información. |
| <b>Reparación de pantalla del dispositivo</b> | La reparación en el mismo día puede estar disponible para dispositivos elegibles en algunas áreas. La opción de reparación en el mismo día depende el tiempo de aprobación del reclamo, la disponibilidad de piezas y de técnicos. Las reparaciones las realiza un técnico calificado de Asurion y cuentan con una garantía de 12 meses. En la reparación se pueden usar piezas nuevas o reacondicionadas, con piezas de fábrica originales o no originales y puede anular la garantía del fabricante. Es posible que los modelos de dispositivos recientemente lanzados no sean elegibles para reparación.<br>Para ver una lista parcial de dispositivos elegibles, consulte la Lista parcial de dispositivos elegibles para reparación de pantalla en este folleto. Visite <a href="http://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> para buscar dispositivos elegibles y áreas disponibles, ambos sujetos a cambios en cualquier momento.                            |
| <b>Reemplazo de batería</b>                   | Si un dispositivo inalámbrico elegible se enciende y la batería no puede mantener una carga adecuada después de las pruebas de diagnóstico, lo repararemos mediante el reemplazo de dicha batería durante el período de garantía extendida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Incidentes cubiertos</b>         | Pérdida, robo, daño físico accidental o daño causado por líquido, y mal funcionamiento fuera del período de garantía.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Política de cancelación</b>      | Puede cancelar su cobertura de seguro opcional en cualquier momento y recibir un reembolso de su prima/sus cargos mensuales no devengados. Podremos cancelar la cobertura o modificar los términos previa notificación por escrito conforme a las disposiciones legales. Le reembolsaremos la prima/cargos no devengados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Equipo cubierto</b>              | <b>Teléfono:</b> incluye teléfono inalámbrico, batería estándar, cargador de batería estándar y tarjeta SIM.<br><b>Teléfono particular inalámbrico:</b> incluye dispositivo inalámbrico, cable de alimentación, batería de respaldo, cable del teléfono y tarjeta SIM.<br><b>Tabletas:</b> incluye tableta inalámbrica y, si forman parte de la pérdida, cargador de batería estándar y tarjeta SIM.<br>Para que la cobertura se aplique a un dispositivo en particular, usted debe ser el propietario o alquilar el dispositivo con opción a compra, además de haber usado (por uso de voz o de datos de inicio de sesión) ese dispositivo en su línea inalámbrica inscrita después de la inscripción inicial. La cobertura se aplica solamente a un dispositivo en un momento determinado y el dispositivo cubierto será el dispositivo que se utilizó por última vez en su línea inalámbrica al momento del Siniestro.<br>Para ver los términos del programa vigentes y actualizados, consulte <a href="http://att.com/paternalms1">att.com/paternalms1</a> . |
| <b>Traiga su propio dispositivo</b> | Cuando usted activa su propio dispositivo en la red de AT&T, puede ser elegible para inscribirse en la protección del dispositivo en un plazo de 30 días. Si AT&T vendió la marca/modelo dispositivo actual o anteriormente, el Nivel de deducibles aplicable por reemplazo y reparación de pantalla para esa marca/modelo específico se aplica para todos los reclamos aprobados. Para una marca/modelo de dispositivo que no sea de AT&T, se aplica el Nivel C de dispositivos. Las opciones de reemplazo varían según el Nivel de deducibles. El dispositivo debe estar en buenas condiciones de funcionamiento y puede estar sujeto a inspección antes de la inscripción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Resolución de disputas</b>       | En el caso poco probable de que no podamos resolver una disputa de manera informal, incluidos los reclamos en el programa de AT&T Mobile Insurance, deberá:<br>1) RESOLVER CUALQUIER DISPUTA A TRAVÉS DEL ARBITRAJE OBLIGATORIO E INDIVIDUAL O BIEN DE UN TRIBUNAL DE PRIMERA INSTANCIA EN VEZ DE HACERLO A TRAVÉS DE LOS TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL, Y<br>2) RENUNCIAR A SUS DERECHOS A JUICIO CON JURADO Y A PARTICIPAR EN ACCIONES Y ARBITRAJES COLECTIVOS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

\* Los reclamos aprobados antes de las 6 p. m. Hora del Este (ET) se envían el mismo día y, en la mayoría de los casos, se entregan al día siguiente. Entregas a Alaska, Hawái, Puerto Rico y EE. UU. No se pueden realizar entregas para el día siguiente a las Islas Vírgenes.

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Deducibles por reemplazo</b>                                                                                           | A cada reclamo aprobado le corresponde un deducible no reembolsable. Los montos de los deducibles se basan en los niveles de los dispositivos. |                    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                | Deducible estándar |
|                                                                                                                           | Nivel A                                                                                                                                        | \$25               |
|                                                                                                                           | Nivel B                                                                                                                                        | \$50               |
|                                                                                                                           | Nivel C                                                                                                                                        | \$125              |
|                                                                                                                           | Nivel D                                                                                                                                        | \$200              |
|                                                                                                                           | Nivel E                                                                                                                                        | \$250              |
|                                                                                                                           | Nivel F                                                                                                                                        | \$299              |
| Para ver el monto del deducible para su dispositivo, visite <a href="https://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> . |                                                                                                                                                |                    |

|                                              |         |                    |
|----------------------------------------------|---------|--------------------|
| <b>Deducibles por reparación de pantalla</b> | Equipo  | Deducible estándar |
|                                              | Nivel A | N/D                |
|                                              | Nivel B | N/D                |
|                                              | Nivel C | \$29               |
|                                              | Nivel D | \$29               |
|                                              | Nivel E | \$29               |
|                                              | Nivel F | \$29               |

|                                                                                     |         |                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------|
| <b>Deducible de reparación por reemplazo de batería para dispositivos elegibles</b> | Equipo  | Deducible estándar |
|                                                                                     | Nivel A | \$0                |
|                                                                                     | Nivel B | \$0                |
|                                                                                     | Nivel C | \$0                |
|                                                                                     | Nivel D | \$0                |
|                                                                                     | Nivel E | \$0                |
|                                                                                     | Nivel F | \$0                |

| Listado parcial de los dispositivos cubiertos            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actualizado al mes de enero de 2023                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Dispositivo de Nivel A</b><br><i>Deducible: \$25</i>  | AT&T Cingular Flip IV<br>Samsung Galaxy A13/A51/A51 5G                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Dispositivo de Nivel B</b><br><i>Deducible: \$50</i>  | Apple® Watch SE GPS + Cellular 40mm (Caja de aluminio, todas las correas)<br>Netgear Nighthawk M6<br>Samsung Galaxy Watch 5 40mm                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Dispositivo de Nivel C</b><br><i>Deducible: \$125</i> | Apple® Watch SE GPS + Cellular 44mm (Caja de aluminio, todas las correas)<br>Apple® iPhone® SE / SE2020 / SE2022 64GB<br>Samsung A52 5G / A53 5G<br>Samsung Galaxy S21 5G 128GB / 256GB<br>Microsoft Surface Go 3<br>Traiga su propio dispositivo (una marca o modelo que no sea de AT&T)                                                                                                                           |
| <b>Dispositivo de Nivel D</b><br><i>Deducible: \$200</i> | Apple® iPhone SE 2022 128GB / 256GB<br>Apple® iPhone 14 128GB<br>Apple® Watch 8 GPS + Cellular 41mm (Caja de aluminio, todas las correas)<br>Apple® Watch 8 GPS + Cellular 41mm (Caja de acero inoxidable, todas las correas)<br>Apple® Watch Ultra GPS + Cellular (todos los casos, todas las correas)<br>Google Pixel 6 128GB<br>Google Pixel 6 Pro 128GB / 7 Pro 5G 128GB<br>Samsung Galaxy S22 5G 128GB / 256GB |
| <b>Dispositivo de Nivel E</b><br><i>Deducible: \$250</i> | Apple® iPhone 14 256GB / 512GB<br>Apple® iPhone 14 Plus / 14 Pro<br>Apple® iPhone 14 Pro Max 128GB / 256GB / 512GB<br>Apple® iPad Pro 11 Inch (2022) 128GB / 256GB / 512GB<br>Apple® iPad Pro 12.9 Inch (2022) 128GB / 256GB<br>Google Pixel 6 Pro 256GB / 7 Pro 5G 256GB<br>Samsung Galaxy S22+ / S22 Ultra<br>Samsung Galaxy Z Flip 5G / Z Flip3 5G / Z Flip4<br>Samsung Galaxy Z Fold2 5G 256GB                  |
| <b>Dispositivo de Nivel F</b><br><i>Deducible: \$299</i> | Apple® iPhone 14 Pro Max 1TB<br>Apple® iPad 11 Inch (2022) 1TB / 2TB<br>Apple® iPad Pro 12.9 Inch (2022) 512GB / 1TB / 2TB<br>Samsung Galaxy Z Fold3 5G / Z Fold4                                                                                                                                                                                                                                                   |

Para ver el monto deducible para su dispositivo, visite [phoneclaim.com/att](https://phoneclaim.com/att) o llame a Asurion al 888-562-8662. Algunos dispositivos pueden pasar a un nivel de deducibles distinto durante su ciclo de vida.

| Tabla de lista parcial de dispositivos elegibles para reparación de pantalla                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A continuación, se muestra una lista parcial de dispositivos elegibles para reparación de pantalla. Para saber si su dispositivo es elegible para la reparación, visite <a href="https://phoneclaim.com/att">phoneclaim.com/att</a> . Los dispositivos elegibles y las áreas disponibles están sujetos a cambios en cualquier momento. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Deducible de \$29 por reparación de pantalla</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Apple® iPhone® SE<br>Apple® iPhone® X / Xr / Xs / Xs Max<br>Apple® iPhone® 11 / Pro / Pro Max<br>Apple® iPhone® 12 / Mini / Pro / Pro Max<br>Apple® iPhone® 13 / Mini / Pro / Pro Max<br>Apple® iPhone® 14 / Plus / Pro / Pro Max<br>Google Pixel 6 / 6 Pro / 6A / 7 / 7 Pro<br>Samsung Galaxy S9 / S10 | Samsung Galaxy S9+ / S10+ / S10 5G / S10E<br>Samsung Galaxy Note 9 / 10 / 10+ / 10+ 5G<br>Samsung Galaxy S20 / S20 FE / S20+ / S20 Ultra<br>Samsung Galaxy S21 / S21 FE / S21+ / S21 Ultra<br>Samsung Galaxy S22 / S22+ / S22 Ultra<br>Samsung Galaxy Z Flip 3 / 4<br>Samsung Galaxy Fold 3 / 4 |

## Publicaciones importantes para AT&T Protect Insurance para 1

### La cobertura es opcional

AT&T Protect Insurance para 1 es una cobertura de seguro opcional que no es obligatorio comprar para poder adquirir servicios o dispositivos. La inscripción en el programa y la autorización del reemplazo se harán a entero criterio de Continental Casualty Company, una compañía miembro de CNA, Asurion, el administrador del plan o cualquier otro representante autorizado de CNA, de acuerdo con los términos del Certificado de cobertura y la ley aplicable.

### Limitaciones y exclusiones

La cobertura del seguro contiene limitaciones y exclusiones. Por ejemplo, se excluyen daño intencional, daño estético y fallas del dispositivo debido a piezas o fabricación defectuosas. Puede consultar la lista completa de exclusiones y limitaciones en el Certificado de cobertura adjunto.

### Satisfacción del cliente

Asurion y CNA se esfuerzan por satisfacer a todos los clientes y desean poder resolverle cualquier pregunta, inquietud o reclamo que pueda tener si llama al número 888.562.8662.

### Para los residentes de Arkansas, California, Illinois, Indiana y Maryland

**La mayoría de sus inquietudes sobre este Certificado se pueden atender simplemente comunicándose con Asurion al 888.562.8662.**

También puede llamar al Departamento de Seguros de Arkansas para solicitar un formulario de queja al (800) 852-5494 o al (501) 374-2640 o escribir al Departamento de Seguros de Arkansas a 1 Commerce Way, Suite 102 Little Rock, AR 72202. La línea directa para el consumidor del Departamento de Seguros de California es 800.927.HELP (4357) y la de la Administración de Seguros de Maryland es 800.492.6116. Se puede contactar al Departamento de Seguros de Illinois para presentar una queja del consumidor en línea en el sitio web del Departamento de Seguros de Illinois o por correo postal. El Departamento mantiene una División del Consumidor en Chicago en 320 W. Washington Street, Chicago, IL 60603 y en Springfield en 520 E. Main Street, Springfield, IL 62706. En Indiana, si (a) necesita la asistencia de una agencia gubernamental que rija los seguros; o (b) tiene una queja que no pudo resolver con su aseguradora, puede comunicarse con el Departamento de Seguros por correo postal, por teléfono o por correo electrónico: State of Indiana Department of Insurance Consumer Services Division, 311 West Washington Street Suite 300, Indianápolis, Indiana, 46204; línea directa para el consumidor: (800) 622-4461 o (317) 232-2395; las quejas se pueden presentar electrónicamente en: [www.in.gov/idoi](http://www.in.gov/idoi).

### Para los residentes de Washington

Para los residentes de Washington únicamente, podremos cancelar la póliza de seguro o cambiar los términos y condiciones de seguro brindándoles una notificación con al menos 30 días de antelación a menos que la cancelación sea por las siguientes razones y notificaciones: (1) 15 días de fraude o tergiversación material para obtener cobertura o en la presentación de una reclamación; (2) 10 días por falta de pago; o (3) de forma inmediata, por no tener un servicio activo con AT&T o por agotar el límite total de reclamaciones. No aumentaremos la prima ni deducible ni restringiremos la cobertura más de una vez en cualquier período de 6 meses.

### Comunicaciones

Si usted ha proporcionado, o en el futuro proporcionará, su correo electrónico u otra dirección electrónica a AT&T, podemos comunicarle información del programa de seguro móvil de AT&T y notificaciones legales

a través de medios electrónicos. Si no se proporciona un correo electrónico, se le enviará la información por correo. Las notificaciones legales no se enviarán por correo electrónicos a los residentes de Nueva York.

### Proceso sencillo de reclamo

Para presentar un reclamo rápida y fácilmente, visite [phoneclaim.com/att](http://phoneclaim.com/att) o llame al 888.562.8662.

Los representantes están disponibles para ayudarle de lunes a viernes, de 8 a. m. a 10 p. m. Hora del Este (ET); y los sábados y domingos de 9 a. m. a 9 p. m. Hora del Este.

- Informe el reclamo dentro de los 60 días a partir de la fecha de la pérdida.
- Si su dispositivo se perdió o fue robado, comuníquese con Atención al cliente de AT&T al 866.MOBILITY para suspender el servicio temporalmente y evitar el uso no autorizado.
- Si su dispositivo tiene algún defecto o se ha dañado, y se le proporciona un dispositivo de reemplazo, debe devolverlo mediante la etiqueta de envío prepago proporcionada con su dispositivo de reemplazo. Se pueden agregar cargos por no devolución de hasta \$850 a su factura por servicios inalámbricos por no devolver su dispositivo defectuoso o dañado.
- Una vez que su reclamo ha sido aprobado, puede recibir su dispositivo de reemplazo al día siguiente. Entregas a Alaska, Hawái, Puerto Rico y EE. UU. No se pueden realizar entregas para el día siguiente a las Islas Vírgenes.

### Otra cobertura

Es probable que el Certificado de cobertura ofrezca una **duplicación de la cobertura** ya proporcionada por una póliza de seguro automovilístico personal, seguro de arrendatario, seguro residencial, seguro de responsabilidad civil personal u otra fuente de cobertura que tenga el consumidor. Este seguro es primario respecto de cualquier otro seguro que usted pueda tener. A menos que se autorice lo contrario, los socios de AT&T no están **capacitados ni autorizados** para evaluar la idoneidad de la cobertura de seguros que posee. Para hacer preguntas relacionadas con este plan debe llamar al agente autorizado de CNA, Asurion Protection Services, LLC.

El Certificado de cobertura adjunto es el acuerdo total entre CNA y usted. Consulte el Certificado de cobertura para ver los términos y condiciones completos de la cobertura provista (incluidas las excepciones establecidas en la Sección X: VARIACIONES SEGÚN EL ESTADO). Si tiene dudas sobre la cobertura proporcionada por este Certificado de cobertura, llame o escriba a:

**Asurion Protection Services, LLC**

**N.º de licencia de Iowa: 1001002300**

**Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC**

**N.º de licencia de CA: 0D63161**

**Centro de atención al cliente**

**P.O. Box 411605 • Kansas City, MO 64141-1605**

**Teléfono: 888.562.8662**

**En el caso poco probable de que no podamos informalmente resolver cualquier problema, incluido cualquier reclamo en virtud del Certificado de Seguro Móvil adjunto, tenga en cuenta que LOS SIGUIENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES CONTIENEN UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE OBLIGATORIO QUE REQUIERE LA PRESENTACIÓN DE TODAS LAS DISPUTAS (SALVO EN CASOS EXPRESOS EXCEPCIONALES) A UN ARBITRAJE FINAL Y OBLIGATORIO DE ACUERDO CON LAS CLÁUSULAS ESTABLECIDAS EN LA SECCIÓN VIII. G. DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES INCLUIDOS.**

NOTA: Toda persona que deliberadamente y con intención de causar daño, defraudar o engañar a una compañía de seguros presenta una demanda o una solicitud que contenga información falsa, incompleta o engañosa, se considera culpable de fraude de seguro. En Florida, dicha conducta constituye un delito grave de tercer grado. En Oregón, esta nota no es aplicable.

Todos los impuestos y recargos adicionales correspondientes. AT&T y el logotipo de AT&T son marcas comerciales de AT&T Intellectual Property y de empresas afiliadas a AT&T. Todas las demás marcas registradas, marcas de servicios y logotipos son propiedad de sus respectivos propietarios.

© 2019 AT&T Intellectual Property. Todos los derechos reservados.

---

## AVISO IMPORTANTE DE TEXAS

Para obtener información o presentar una queja:

Puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Texas para obtener información sobre compañías, coberturas, derechos o quejas al:  
**1-800-252-3439.**

Puede enviar correspondencia al Departamento de Seguros de Texas:

MC 111-1A

P.O. Box 149091

Austin, TX 78714-9091

Sitio web: [www.tdi.texas.gov](http://www.tdi.texas.gov)

Correo electrónico: [ConsumerProtection@tdi.texas.gov](mailto:ConsumerProtection@tdi.texas.gov)

**DISPUTAS POR PRIMAS O RECLAMOS:** En caso de que surjan disputas relacionadas con su prima o con un reclamo, primero debe comunicarse con el agente o con la compañía. Si la disputa no se resuelve, puede comunicarse con el Departamento de Seguros de Texas.

**ADJUNTE ESTE AVISO A SU PÓLIZA:** Este aviso solo tiene fines informativos y no se convierte en una parte o condición del documento adjunto.

Certificado de cobertura de equipos de comunicaciones comerciales marítimas internas

Algunas disposiciones de este Certificado de cobertura ("Certificado") restringen la cobertura. Lea todo el documento detenidamente. Aquí se establecen los derechos y las obligaciones de cada una de las partes, qué está cubierto y qué no.

En este Certificado, los términos "usted" y "su(s)" hacen referencia a los "suscriptores asegurados". Los términos "nosotros" y "nuestro(s)" hacen referencia a Continental Casualty Company, una empresa de CNA ("CNA"), que es la sociedad por acciones de seguros de Illinois que provee este seguro.

En el presente Certificado, los términos "Representante autorizado" y "Asurion" hacen referencia a Asurion Protection Services, LLC; con la siguiente salvedad: En California, Asurion Protection Services, LLC opera como Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC (N.º de licencia de CA: 0D63161). En Puerto Rico, "Asurion" hace referencia a Asurion Protection Services of Puerto Rico, Inc.

Otros términos y frases en mayúsculas tienen un significado especial. Consulte la Sección IX. DEFINICIONES.

Se ha puesto a su disposición una copia de la póliza en virtud de la cual se emite este Certificado para su inspección.

I. COBERTURA.

Sujeto a todos los términos, condiciones, exclusiones y límites de seguro contemplados en el presente Certificado, aceptamos proveer el seguro conforme a este documento sobre una base mensual; siempre y cuando cualquier siniestro (conforme a la definición en la Sección IX. DEFINICIONES) del Bien cubierto tenga lugar mientras la cobertura esté vigente.

Información sobre la cobertura

Con respecto a todas las solicitudes de inscripción, la cobertura especificada en este Certificado comienza a las 12:01 a. m. de la fecha de la solicitud. La información correspondiente a la cobertura del equipo de comunicaciones que figura en su recibo, factura u otra documentación del proveedor de servicio se incluye en este Certificado mediante referencia y comprende específicamente el nombre y la dirección del suscriptor asegurado e información para determinar la fecha efectiva de la cobertura (consulte la Sección I.E).

A. QUÉ ASEGURAMOS.

Aseguramos el Bien cubierto (conforme a la definición en la Sección IX. DEFINICIONES), ante cualquier siniestro; siempre y cuando continúe siendo elegible para la cobertura. En el caso de un siniestro, nuestra obligación en virtud del presente Certificado es reparar o reemplazar el Bien cubierto, a nuestro exclusivo criterio. Este seguro es primario respecto de cualquier otro seguro que usted pueda tener.

B. PLAN DE COBERTURA.

Cubrimos el Bien cubierto ante las siguientes causas de siniestro.

- i) Daño físico.
- ii) Hurto o pérdida por extravío, u otra privación de posesión permanente no deliberada.
- iii) Falla eléctrica o mecánica.

C. BIEN NO CUBIERTO.

Los siguientes bienes no están cubiertos:

- 1. Cualquier bien o equipo que no sea un Bien cubierto.

- 2. Contrabando o bienes en el curso de una transacción comercial o transporte ilegal.
- 3. Bienes en tránsito enviados a usted por otro fabricante o vendedor que no sea el Centro de servicios autorizado.
- 4. Datos, medios externos no estándares y software no estándar.
- 5. Los accesorios cubiertos solo se cubrirán cuando sean parte de un siniestro del Bien cubierto, no relacionado con los accesorios cubiertos.
- 6. Cualquier dispositivo inalámbrico cuyo número de identificación único (Identidad Internacional del Equipo Móvil [International Mobile Equipment Identity, IMEI] o Número de Serie Electrónico [Electronic Serial Number, ESN], etc.) haya sido modificado, desgastado o eliminado.

D. PAGO DE PRIMAS.

Se le cobrará la prima mensual correspondiente a la categoría de equipo del Bien cubierto asociado con el número inalámbrico inscrito, como se indica en la tabla a continuación.

| Categoría de equipo                       | Prima mensual por número inalámbrico inscrito                                                                              |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Todas las categorías de equipos elegibles | La prima de AT&T Protect Insurance para 1 está incluida en el cargo mensual de la cobertura AT&T Protect Advantage para 1. |

E. ENTRADA EN VIGENCIA DE LA COBERTURA.

- Toda cobertura entrará en vigencia a las 12:01 a. m. en la fecha efectiva de la cobertura, conforme a lo aquí estipulado.
- 1. Si envía la solicitud de inscripción para la cobertura de seguro en la activación inicial: La cobertura en virtud del presente Certificado comenzará al recibir nuestra aprobación. Una vez que otorgamos la aprobación, la cobertura es retroactiva a la fecha de la presentación de la solicitud de inscripción. En el caso de que no se apruebe su solicitud, usted recibirá una notificación nuestra o de nuestro Representante Autorizado en el plazo de treinta (30) días.
  - 2. Si envía la solicitud de inscripción para la cobertura de seguro después de la activación inicial: La cobertura en virtud del presente Certificado requiere la realización de una llamada de prueba correcta al "Bien cubierto" antes de que entre en vigencia. La cobertura comienza una vez que nosotros otorgamos la aprobación. Una vez que otorgamos la aprobación, la cobertura es retroactiva a la fecha de la llamada de prueba. En el caso de que no se apruebe su solicitud, usted recibirá una notificación nuestra o de nuestro Representante Autorizado en el plazo de treinta (30) días.
- La elegibilidad para la inscripción luego de la activación inicial puede estar sujeta a limitaciones.

II. EXCLUSIONES.

Los siniestros y las causas de siniestro indicados a continuación se excluyen independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya de forma simultánea al siniestro o a la secuencia lógica que derive en el siniestro. No pagaremos ningún siniestro ni ningún siniestro originado o derivado, directa o indirectamente, de cualquier evento, condición o causa de siniestro identificados a continuación:

- A. Siniestro indirecto o emergente, incluso imposibilidad de uso, interrupción de actividades comerciales, pérdida de mercado, pérdida de servicio, pérdida de ganancias, inconveniente o demora en la reparación o el reemplazo de bienes asegurados dañados o perdidos.

- B. Siniestro debido a la separación intencional del Bien cubierto de su parte o de cualquier persona a la que confíe el Bien cubierto.
- C. Siniestro debido a hechos delictivos, fraudulentos, deshonestos o deliberados cometidos por usted o sus familiares, cualquiera de sus representantes autorizados, cualquier persona a quien confíe el bien o familiares de esta, o cualquier otra persona interesada en el bien para cualquier propósito, que actúe individualmente o en convivencia con otras personas.
- D. Siniestro debido a obsolescencia, incluso obsolescencia tecnológica o depreciación del valor del Bien cubierto.
- E. Siniestro originado o derivado de cualquier daño estético del Bien cubierto que, independientemente de la causa, no afecte la función del Bien cubierto. Dichos tipos de siniestros excluidos incluyen, entre otros, ralladuras, rajaduras, deterioro superficial, cambios o realce de color, textura o acabado del Bien cubierto que no afecten la función del Bien cubierto.
- F. Siniestro originado o derivado de reparación, ajuste, instalación, mantenimiento o servicio defectuoso; excepto en caso de incendio o explosión ulterior, en cuyo caso, solo el siniestro del Bien cubierto derivado del incendio o explosión ulteriores.
- G. Siniestro originado o derivado de reparación o reemplazo no autorizados.
- H. Siniestro originado o derivado de descarga, dispersión, filtración, migración, diseminación o fuga de agentes contaminantes.
- I. Siniestro originado por el uso indebido del Bien cubierto o derivado del uso del Bien cubierto para otros fines que para los que fue diseñado o fabricado, o cualquier acto que anule la garantía del fabricante.
- J. Siniestro originado o derivado de la inobservancia de las instrucciones de instalación, funcionamiento o mantenimiento del fabricante.
- K. Siniestro originado o derivado de error u omisión en el diseño, la programación o configuración del sistema del Bien cubierto, o la retirada del producto del mercado.
- L. Siniestro debido a falla mecánica o eléctrica que ocurre durante el término de la garantía del fabricante.
- M. Siniestro originado o derivado de malware.
- N. Siniestro originado o derivado de radiación o reacción nuclear, o contaminación radioactiva, independientemente de la causa. No obstante, en el caso de que la radiación o reacción nuclear, o la contaminación radioactiva derivaran en incendio, pagaremos el siniestro consecuente causado por dicho incendio.
- O. Siniestro originado o derivado de guerra, incluso guerra civil o no declarada; acciones bélicas de una fuerza militar, incluso acciones destinadas a impedir o defender contra un ataque real o previsto, por parte de un gobierno, soberano u otra autoridad que utilice personal militar u otros agentes; insurrección, rebelión, revolución, usurpación del poder por autoridad gubernamental con objeto de impedir o defender contra cualquiera de estos acontecimientos.
- P. Siniestro originado o derivado de acciones gubernamentales, es decir, confiscación o destrucción del bien por orden de la autoridad gubernamental, incluidas las sanciones económicas y comerciales que correspondan conforme a la legislación aplicable y a las directrices del Departamento del Tesoro de los EE. UU.
- Q. Siniestro o daño de datos, medios externos no estándar y software no estándar.
- R. Siniestro originado o derivado de no realizar lo razonablemente necesario para minimizar el siniestro y proteger el Bien cubierto de otros siniestros.

### III. LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.

#### A. LÍMITES POR SINIESTRO.

Ante cualquier evento, el monto máximo que gastaremos a fin de reemplazar o reparar el Bien cubierto es \$2,500. Ante cualquier caso de siniestro, no pagaremos el reemplazo del equipo que tenga un valor minorista superior al límite ni los costos de reparación que superen el límite, menos el deducible aplicable establecido en la Sección IV.

#### B. LÍMITES TOTALES.

Se contempla un máximo de tres (3) (ilimitado para reparación por reemplazo de batería para teléfonos inalámbricos elegibles hasta que haya cumplido con su límite de reclamo de alguna otra forma) reemplazos o reparaciones del Bien cubierto por Número inalámbrico en cualquier en cualquier período de doce (12) meses, incluidos los Siniestros que tengan lugar en virtud de este Certificado o cualquier certificado inmediatamente anterior emitido por nosotros.

En todo caso, el período de doce meses se calcula en base a la Fecha del Siniestro para cada Siniestro cubierto.

### IV. DEDUCIBLE.

#### DEDUCIBLE POR REPARACIÓN

Al momento en que aprobamos la reparación en función de la categoría de equipo correspondiente al equipo que se reparará, debe pagarse un deducible no reembolsable, como se indica en la tabla a continuación.

Los deducibles aplicables se indican en la tabla a continuación.

| Equipo  | Deducible de reparación por reemplazo de batería para teléfonos inalámbricos elegibles | Deducible para todas las demás reparaciones |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Nivel A | \$0                                                                                    | N/D                                         |
| Nivel B | \$0                                                                                    | N/D                                         |
| Nivel C | \$0                                                                                    | \$29.00                                     |
| Nivel D | \$0                                                                                    | \$29.00                                     |
| Nivel E | \$0                                                                                    | \$29.00                                     |
| Nivel F | \$0                                                                                    | \$29.00                                     |

#### DEDUCIBLE POR REEMPLAZO

Al momento en que aprobamos el reemplazo en función de la categoría de equipo correspondiente al equipo que se reemplazará, debe pagarse un deducible no reembolsable, como se indica en la tabla a continuación.

Los deducibles aplicables se indican en la tabla a continuación.

#### Programa de deducibles

| Equipo  | Deducible por reemplazo |
|---------|-------------------------|
| Nivel A | \$25.00                 |
| Nivel B | \$50.00                 |
| Nivel C | \$125.00                |
| Nivel D | \$200.00                |
| Nivel E | \$250.00                |
| Nivel F | \$299.00                |

**NOTA:** Puede aplicarse un cargo adicional por equipo no devuelto (consulte la Sección VI.F) por otras causas que no sean pérdida o hurto si usted no devuelve el Bien cubierto conforme a lo estipulado al momento del siniestro.

## V. CONDICIONES EN CASO DE SINIESTRO.

Sujeto a los términos y condiciones establecidos en el presente Certificado, compensaremos cualquier siniestro cubierto en virtud de este documento.

- A. En caso de siniestro, nos ocuparemos de reemplazar o reparar el Bien cubierto a través de un Centro de servicios autorizado, a nuestro exclusivo criterio.
- B. Si bien el Suscriptor asegurado no tiene derecho a recibir dinero en efectivo, podemos elegir ofrecer una liquidación en efectivo del costo correspondiente al reemplazo del Bien cubierto en lugar del reemplazo o la reparación efectivos del Bien cubierto.
- C. A nuestro criterio, podremos reparar el Bien cubierto con piezas sustitutas o proporcionar un equipo sustituto que:
  - 1. sea de tipo y calidad similares;
  - 2. sea nuevo o reacondicionado, con piezas de fábrica originales o no originales; y
  - 3. puede ser de diferente marca, modelo o color.
- D. El equipo de reemplazo será un equipo aprobado para su uso en la red del proveedor de servicio y corresponderá a la misma categoría de equipo que el Bien cubierto al momento del siniestro.
- E. Antes de aprobar su solicitud de reparación o reemplazo del Bien cubierto, podremos solicitar una evaluación de la falla del equipo a cargo del proveedor de servicio o nuestro Representante autorizado o del fabricante, a nuestro juicio y criterio.

## VI. OBLIGACIONES EN CASO DE SINIESTRO.

- A. En el caso de que pierda o le roben su Bien cubierto, debe notificar a su Proveedor de servicios tan pronto como sea posible para suspender el servicio.
- B. En el caso de que un reclamo implique una infracción de la ley o cualquier privación de posesión, usted acepta notificar de inmediato al organismo de orden público competente y obtener una confirmación de esta notificación.
- C. Debe informar el siniestro de inmediato a nuestro Representante autorizado en el plazo de sesenta (60) días de la fecha del siniestro. Si no informa el siniestro en el plazo de sesenta (60) días, perderá el derecho al reclamo. Debe presentar todos los reclamos a través de nuestro Representante autorizado para obtener nuestra aprobación previamente a la reparación o entrega del equipo de reemplazo. Todo reclamo que no se presente a través de nuestro representante autorizado para nuestra aprobación será desestimado.
- D. Usted hará lo razonablemente necesario para minimizar el siniestro y proteger el Bien cubierto de otros siniestros.
- E. Puede exigírsele que nos proporcione una prueba escrita detallada de la declaración del siniestro, el número de caso del informe policial y/o una copia del informe policial en el plazo de sesenta (60) días de la fecha en que se informó el siniestro y previamente a la reparación o la recepción del equipo de reemplazo. En caso de siniestro, puede exigírsele que proporcione una copia de la factura de venta original. Asimismo, puede exigírsele que presente una identificación con fotografía emitida por el gobierno o que proporcione una fotocopia de esta.
- F. Si la causa del siniestro no es pérdida o hurto, debe conservar el Bien cubierto hasta que se procese su reclamo. Si la causa del

Siniestro es la pérdida o el robo y el Bien cubierto se recupera posteriormente, debe notificarlo a nuestro Representante autorizado, incluso si su reclamo ya se ha completado. En el caso de que reemplacemos el Bien cubierto, podremos exigirle que nos lo devuelva, con los gastos a nuestro cargo. En tal caso, deberá devolvernos el Bien cubierto en el sobre de devolución que proporcionamos en el plazo de diez (10) días o pagar el cargo por equipo no devuelto aplicable al modelo del Bien cubierto que sufrió el siniestro. PUEDE EVITAR ESTE CARGO SI DEVUELVE EL BIEN CUBIERTO CONFORME A LO INDICADO.

- G. En caso de siniestro, debe permitirnos inspeccionar el bien y los registros que comprueben el siniestro. Debe cooperar en la investigación de dicho reclamo. En el caso de que se lo solicitemos, deberá permitirnos interrogarlo bajo juramento las veces que sean razonablemente necesarias acerca de cualquier asunto relacionado con este seguro o su reclamo, incluidos sus libros y registros. Deberá firmar sus respuestas y estas podrán registrarse.
- H. Debe proporcionar a nuestro Representante autorizado toda la información necesaria requerida para aprobar su reclamo a fin de reemplazar o reparar el Bien cubierto en el plazo de sesenta (60) días de la fecha en que nos informó el siniestro. Si no se ocupa de recibir el equipo reparado o de reemplazo en el plazo de sesenta (60) días de nuestra aprobación del reclamo, perderá el derecho a dicho equipo y al reclamo en virtud del presente Certificado.
- I. En caso de siniestro, debe pagar el deducible no reembolsable más cualquier impuesto aplicable.
- J. En el caso de que decidamos reparar el Bien cubierto, se le solicitará que envíe el Bien cubierto por correo o lo entregue para su reparación conforme a lo indicado por nosotros.

## VII. ELEGIBILIDAD Y CANCELACIÓN.

- A. Disposiciones sobre cancelación.
  - 1. Usted puede cancelar la cobertura en virtud de este Certificado mediante la entrega o el envío por correo de previa notificación por escrito donde indique la fecha efectiva de cancelación. Puede enviar la notificación por escrito a nuestro representante autorizado, a: Centro de atención al cliente Asurion, P.O. Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.
  - 2. El proveedor de servicio puede cancelar la cobertura en virtud de este Certificado mediante la entrega o el envío por correo de previa notificación por escrito donde indique la fecha efectiva de cancelación. Nosotros, o el proveedor de servicio en nuestra representación, le entregaremos o enviaremos por correo una notificación por escrito donde confirmaremos la cancelación de este Certificado. La notificación por escrito se le entregará o enviará por correo al menos treinta (30) días antes de la cancelación, o con mayor anticipación, según la ley así lo exija.
  - 3. Podremos cancelar este Certificado o modificar los términos y condiciones solo mediante previa notificación por escrito con al menos treinta (30) días de anticipación, o con mayor anticipación según la ley así lo exija; excepto que lo cancelemos por los siguientes motivos:
    - a. Cancelaremos su cobertura en virtud de este Certificado mediante un aviso con quince (15) días de anticipación, o un período más largo según lo requiera la ley, si se descubre un fraude o tergiversación material en la obtención de cobertura o en la presentación de un reclamo relacionado a ella.
    - b. Cancelaremos su cobertura en virtud de este Certificado de inmediato o mediante previa notificación según la ley así lo exija, por incumplimiento en el pago de la prima.

- c. Cancelaremos su cobertura de acuerdo con este Certificado inmediatamente, o le brindaremos tiempo de notificación adicional según lo exige la ley, si agota el límite total de responsabilidad, si corresponde, según los términos de este Certificado y le enviamos una notificación de cancelación dentro de los treinta (30) días calendario después del agotamiento del límite. No obstante, si la notificación no se envía en el plazo estipulado, la inscripción continuará independientemente del límite total de responsabilidad hasta que le enviemos la notificación de cancelación.
- d. Cancelaremos su cobertura conforme a este Certificado de inmediato, sin previo aviso, si deja de tener un servicio activo con el proveedor de servicios.

**NOTA:** En el caso de que cancelemos en virtud de la Sección VII.A.3.(c), usted no será elegible por un período de doce (12) meses a partir de la fecha de cancelación.

**B. Cómo se notifica la cancelación.**

- 1. Las notificaciones efectuadas conforme a las Secciones A. 2 o 3 deberán realizarse por escrito e incluir el motivo real de la cancelación, así como la fecha efectiva de cancelación. La cobertura finalizará en dicha fecha.
- 2. Las notificaciones se entregarán o enviarán por correo al proveedor de servicio, a la última dirección postal que se conozca. Las notificaciones se le entregarán o enviarán por correo a usted, a la última dirección postal que conozcamos o a las direcciones electrónicas que figuren en nuestros registros.
- 3. Nosotros o el Proveedor de servicios conservaremos el comprobante del envío por correo conforme a lo autorizado o aceptado por el Servicio de Correos de Estados Unidos u otro servicio de entrega por correo comercial. Nosotros o el proveedor de servicio podemos cumplir con las Secciones A. 2 o 3 notificándolo a través de medios electrónicos. En el caso de hacerlo a través de medios electrónicos, nosotros o el Proveedor de servicios conservaremos un comprobante del envío de dicha notificación o correspondencia.
- 4. Si se cancela la cobertura en virtud de este Certificado, se le reembolsará toda prima no devengada adeudada, prorrateada.

**C. Para ser y continuar siendo elegible para la cobertura:**

- 1. Debe tener el servicio de comunicaciones activado directamente con el proveedor de servicio y ser un suscriptor válido, activo y actual del proveedor de servicio a fin de estar cubierto en virtud de esta póliza. El Bien cubierto debe estar activamente registrado en la red del proveedor de servicio en la Fecha de siniestro y tener tiempo de aire registrado previamente a la Fecha de siniestro.
- 2. El Bien cubierto debe ser designado por nosotros y elegible para la cobertura en virtud de este Certificado. La elegibilidad puede estar limitada a un equipo nuevo que no haya sido activado previamente para servicio.
- 3. Usted no debe haber participado de ningún fraude o abuso con respecto a esta solicitud o a un programa similar de seguro de equipos de comunicaciones.
- 4. No debe haber agotado los beneficios disponibles en virtud del certificado de cobertura de CNA emitido a través del proveedor de servicio al superar el Límite total. (Consulte la Sección III.B).
- 5. No debe incurrir en el incumplimiento de cualquier disposición sustancial del presente Certificado, incluso: no devolver el Bien cubierto dañado cuando se le solicite en conexión con un

siniestro; o no pagar el deducible requerido correspondiente a un siniestro, entre otros.

- D. Usted es responsable de pagar todas las primas, conforme a los términos de este Certificado.
- E. El seguro provisto en virtud de este Certificado es mensual; excepto: que usted deje de ser un suscriptor válido, activo y actual del proveedor de servicio; o que usted o su Bien cubierto ya no sean elegibles para la cobertura.

**VIII. CONDICIONES ADICIONALES.**

- A. Todos los reclamos por siniestro en virtud de este Certificado se compensarán en el plazo de treinta (30) días posteriores a la presentación y aceptación del comprobante de garantía y siniestro satisfactorio ante nuestro representante autorizado y el cumplimiento de sus obligaciones en el caso de siniestro.
- B. En el caso de que no estemos de acuerdo sobre el valor del Bien cubierto o el monto o la compensación del siniestro, cualquiera de las partes podrá elegir recurrir al arbitraje conforme a la Sección VIII.G. a continuación.
- C. Cualquier recuperación en caso de siniestro redundará completamente en nuestro beneficio, hasta compensar el gasto incurrido por nosotros. Ante nuestra solicitud, usted nos devolverá cualquier equipo dañado. Todos los Bienes cubiertos que reemplazamos son propiedad de CNA y pueden desactivarse, destruirse o volver a utilizarse. No proporcionaremos un equipo de reemplazo si usted ha incumplido los términos de este Certificado: si no ha devuelto el Bien cubierto cuando se le solicitó en conexión con un siniestro anterior; o no pagó el cargo por equipo no devuelto o el deducible en el caso de un siniestro anterior.
- D. No puede ceder este Certificado sin nuestro consentimiento por escrito.
- E. En el caso de que cualquier suscriptor asegurado a quien o para quien compensemos un reclamo en virtud de este Certificado tenga derecho a un resarcimiento en concepto de daños y perjuicios de un tercero, dicho derecho será transferido a nosotros. Dicho suscriptor asegurado deberá hacer todo lo necesario para garantizar nuestros derechos y no debe hacer nada luego de un siniestro que nos impida ejercerlos; no obstante, puede renunciar a sus derechos contra un tercero por escrito:
  - 1. Previamente a un siniestro.
  - 2. Luego de un siniestro, solo si al momento del siniestro, dicho tercero es:
    - a. Una persona cubierta en virtud de este Certificado;
    - b. Una empresa;
      - i. Perteneciente al suscriptor asegurado o dirigida por este;
      - ii. Que posee o dirige al suscriptor asegurado; o
      - iii. Es el arrendatario del suscriptor asegurado.

Esto no restringirá la cobertura del suscriptor asegurado.

**F. Encubrimiento, declaración falsa o fraude**

Su cobertura se cancelará y se desestimará cualquier reclamo en el caso de fraude, encubrimiento deliberado o declaración falsa de un hecho material, en cualquier momento, en lo que respecta a:

- 1. Esta cobertura;
- 2. El Bien cubierto;
- 3. Su interés en el Bien cubierto; o
- 4. Un reclamo en virtud de este Certificado.

**G. ACUERDO DE ARBITRAJE. Lea detenidamente la disposición acerca del Acuerdo de Arbitraje de este Certificado (Acuerdo**

**de Arbitraje). Afecta sus derechos.** Puede plantear la mayoría de sus inquietudes respecto de este Certificado a nuestro Representante autorizado, llamando al 1-888-562-8662. En el caso poco probable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos abarcados por este Certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER DICHA DISPUTA MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE MEDIANTE UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL. USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS QUE TODO ARBITRAJE TENDRÁ LUGAR ÚNICAMENTE DE FORMA INDIVIDUAL. USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS: (1) RENUNCIAR A NUESTRO DERECHO A JUICIO CON JURADO Y (2) NO PARTICIPAR EN ACCIONES Y ARBITRAJES COLECTIVOS.** El arbitraje es más informal que un juicio en un tribunal. El arbitraje usa un árbitro neutral en lugar de un juez o jurado. Posee un período de presentación de evidencia más limitado que un tribunal y está sujeto a una revisión limitada por el tribunal. Los árbitros pueden determinar los mismos daños y perjuicios y conceder los mismos resarcimientos que un tribunal.

A los efectos de este Acuerdo de Arbitraje, las referencias a “nosotros” incluyen a nuestro Representante autorizado, Continental Casualty Company, el Proveedor de servicios y a sus respectivas compañías matrices, subsidiarias, filiales, agentes, empleados, sucesores y cesionarios. “Este Certificado evidencia una transacción de comercio interestatal; por consiguiente, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje”. Este Acuerdo de Arbitraje continuará vigente tras la rescisión del presente Certificado.

Este Acuerdo de Arbitraje debe interpretarse de forma amplia, e incluye toda disputa: (1) que surja del programa, de este contrato o de la relación entre usted y nosotros, o esté relacionada de alguna manera, ya sea en virtud de contrato, de forma extracontractual, conforme a la ley, debido a fraude, declaración falsa u otro; (2) que surgiera antes de la celebración de este Acuerdo de arbitraje o Certificado entre usted y nosotros o después de la rescisión del Acuerdo de arbitraje o Certificado; y (3) que actualmente esté sujeta a un supuesto litigio colectivo en el que usted no sea parte de una acción colectiva certificada. Independientemente de lo antedicho, este Acuerdo de Arbitraje no le impide presentar una demanda individual en un tribunal que tenga jurisdicción sobre la disputa o informar a un organismo o entidad federal, estatal o local acerca de su disputa. Tales organismos o entidades pueden buscar un resarcimiento en su representación.

En el caso de que cualquiera de las partes procurara recurrir al arbitraje, primero debemos enviar a la otra parte una Notificación por escrito del Reclamo (“Notificación”) por correo certificado. Su Notificación a Nosotros debe estar dirigida a: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. La Notificación debe describir la disputa e indicar el resarcimiento específico que se busca. En el caso de no resolver la disputa en el plazo de treinta (30) días luego de recibir la notificación, usted o nosotros podemos iniciar un proceso de arbitraje con la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”). Para obtener los formularios necesarios para iniciar un proceso de arbitraje, visite [www.adr.org](http://www.adr.org) o llame al 1-800-778-7879. Una vez que recibamos la notificación de que usted ha iniciado el arbitraje, le reembolsaremos el pago de los gastos administrativos a la AAA. Si no puede pagar los gastos administrativos reglamentarios, lo pagaremos nosotros si envía una solicitud escrita por correo certificado a: Legal Department, P.O. Box 110656, Nashville, TN 37222-0656. El arbitraje será regulado por la AAA conforme a las Reglas Comerciales de Arbitraje y los

Procedimientos Complementarios para la Resolución de Disputas Relacionadas con el Consumidor (“Reglas de Arbitraje”) en vigencia al momento de iniciar el arbitraje y según las modificaciones de este Acuerdo de Arbitraje. Para obtener una copia de las Reglas de Arbitraje, ingrese a [www.adr.org](http://www.adr.org) o llame al 1-800-778-7879.

El árbitro designado por la AAA para decidir sobre la demanda deberá cumplir con los términos de este Acuerdo de Arbitraje. Todas las cuestiones serán decididas por el árbitro, incluido el alcance de este Acuerdo de Arbitraje, con excepción de las cuestiones relacionadas con el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje, que pueden ser decididas por un tribunal. A menos que exista un acuerdo en contrario entre usted y nosotros, todos los procesos de arbitraje se llevarán a cabo en el condado o el distrito de su domicilio de facturación. Si la disputa es por \$10,000 o menos, puede decidir llevar a cabo el proceso de arbitraje mediante la presentación de los documentos al árbitro, presentándose ante el árbitro en persona o comunicándose por teléfono. Si la disputa es por más de \$10,000, el derecho al proceso de arbitraje estará determinado por las Reglas de Arbitraje. Pagaremos todos los cargos de presentación, administración y los honorarios de los árbitros con respecto a todo arbitraje iniciado conforme a este Acuerdo de arbitraje; excepto que el árbitro determine que su demanda es infundada o tiene un fin inapropiado en virtud de la Norma Federal de Procedimientos Civiles 11 (b). En ese caso, el pago de tales tarifas se regirá por las Reglas de Arbitraje.

Al término del proceso de arbitraje, el árbitro expedirá una resolución por escrito que incluirá una explicación de los hechos y la legislación en la que se fundamenta la resolución. En el caso de que el árbitro falle en su favor y emita un laudo por daños y perjuicios que supere el valor de la última oferta de acuerdo realizada por nosotros; o en caso de que no presentemos ninguna oferta de acuerdo y el árbitro le adjudique una indemnización por daños y perjuicios, nosotros: (1) le pagaremos el monto del laudo por daños y perjuicios, o \$7,500, el que sea mayor; y (2) pagaremos a su abogado, si lo hubiera, el doble del monto de los honorarios y el monto real de los gastos razonablemente incurridos en la tramitación de la disputa mediante arbitraje. Usted y nosotros aceptamos no divulgar las ofertas de acuerdo económico al árbitro hasta después de que el árbitro haya emitido su fallo por escrito. El árbitro puede resolver toda disputa relacionada con los gastos y honorarios del abogado durante el proceso de arbitraje o, a petición, en el plazo de catorce (14) días de la resolución por escrito del árbitro. Si bien el derecho al pago de cargos y honorarios del abogado mencionado anteriormente es complementario a cualquier derecho que usted pueda tener en virtud de la legislación vigente, usted y su abogado no podrán cobrar los cargos y honorarios del abogado por partida doble. Si bien, en virtud de la legislación vigente, podemos tener derecho a cobrarle los gastos y honorarios de abogado en el caso de ganar el arbitraje, por la presente renunciamos a dicho derecho.

En la medida en que en el arbitraje se procure obtener una medida cautelar o declarativa, dicha medida puede ordenarse solo en el grado en que sea necesario para proporcionar el desagravio justificado por el reclamo individual de una parte. **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMOS CONTRA LA OTRA PARTE ÚNICAMENTE A TÍTULO PERSONAL Y NO COMO DEMANDANTE O PARTE DE UNA ACCIÓN COLECTIVA EN UN PROCESO PRESUNTAMENTE COLECTIVO O REPRESENTATIVO.** A menos que acordemos lo contrario, el árbitro no podrá consolidar la disputa de otra persona con Nuestra disputa y no podrá presidir en ningún tipo de proceso

representativo o grupal. Si se determina que esta disposición específica del Acuerdo de Arbitraje no es exigible, entonces la totalidad de este Acuerdo de Arbitraje será nula.

H. Ninguna persona puede iniciar acciones legales, incluso proceso de arbitraje, contra nosotros en virtud de este Certificado; excepto en los siguientes casos:

1. Se hayan cumplido en su totalidad los términos de este Certificado; y
2. la acción se inicie en el plazo de dos (2) años o en un plazo mayor conforme a lo estipulado en la póliza o cualquier endoso de esta, posteriormente a su primer conocimiento del siniestro u otros eventos que sustentan la acción.

I. El territorio de cobertura es global; no obstante, el costo de reemplazo o reparación se estimará en la moneda de EE. UU. al momento del reemplazo o de la reparación. Le enviaremos el equipo reparado o de reemplazo aprobado directamente a usted en los Estados Unidos y sus territorios, o le solicitaremos que lo recoja en un Centro de Servicios Autorizado.

J. En el caso de siniestro de un Bien cubierto que sea parte de un par o juego, solo cubriremos una parte razonable y aceptable del valor total del par o juego.

K. Podemos hacer que estén a su disposición otros servicios o beneficios limitados relacionados con su Bien cubierto, si corresponde. Estos pueden incluir: servicios de recuperación o localización del bien; servicios de recuperación o gestión de datos; mantenimiento y servicio de equipos; soporte técnico, actualización de costo reducido, beneficios de compra u otros servicios prestados a través de su proveedor de servicio o cualquier Centro de servicios autorizado.

L. Acordamos que cualquier disposición de este Certificado que no se avenga a la legislación aplicable se adaptará a fin de que cumpla con esta. Si alguna disposición de este Certificado fuera considerada nula o inaplicable, esto no invalidará las disposiciones restantes del presente documento.

M. Este Certificado comprende el acuerdo total entre usted y nosotros con respecto al seguro provisto. Las disposiciones de este Certificado pueden modificarse o puede eximirse su cumplimiento solo mediante la emisión de un nuevo Certificado o endoso, de parte nuestra, e incorporado a este documento.

N. Nos reservamos el derecho a revisar este Certificado en cualquier momento y ajustar los términos de la cobertura, incluso la prima y el deducible. En el caso de cualquier modificación sustancial en los términos de la cobertura, se le proporcionará previa notificación por escrito sobre dichas modificaciones. Usted puede cancelar la cobertura en cualquier momento sin sanción alguna; no obstante, si continúa pagando las primas luego de haberse modificado los términos de la cobertura, se considerará que los acepta y deberá cumplir con estos.

O. En el caso de que decidamos revisar la póliza y ampliar la cobertura en virtud de este Certificado sin prima adicional mientras esta cobertura esté vigente, la cobertura ampliada se aplicará de inmediato a este Certificado.

P. Es importante que haga una copia de seguridad de todos los datos y los archivos de software, ya que este Certificado no cubre la pérdida o los daños de datos o software no estándar y las reparaciones del Bien cubierto pueden llevar a la eliminación de dichos datos o software. **ES SU EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODOS LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS Y DATOS EN EL BIEN CUBIERTO CON DISCO(S) DURO(S) O CUALQUIER**

**OTRO MECANISMO DE ALMACENAMIENTO. NO ASUMIREMOS NINGUNA RESPONSABILIDAD, EN NINGÚN MOMENTO, POR CUALQUIER PÉRDIDA, ALTERACIÓN O CORRUPCIÓN DE SOFTWARE, DATOS O ARCHIVOS.**

## IX. DEFINICIONES.

A. “Centro de servicios autorizado” se refiere a lo siguiente: Establecimiento que opera como centro de reparación o reemplazo del programa y proporciona reemplazos o reparaciones del Bien cubierto. Realizaremos la selección del Centro de servicios autorizado según nuestro exclusivo criterio o el de nuestro representante autorizado.

B. “Certificado de cobertura”, “Certificado” o “Certificados” se refiere a: Este Certificado de cobertura de equipos de comunicaciones comerciales marítimas internas.

C. “Accesorios asegurados” como se utiliza en este Certificado significa lo siguiente: si es parte del “Siniestro” cubierto; una batería estándar para dispositivos que no sean teléfonos inalámbricos, un cargador estándar y una tarjeta SIM (si corresponde). Los Accesorios cubiertos no incluyen tarjetas de memoria ni otros accesorios que no se enumeren específicamente como cubiertos.

D. “Bien cubierto” como se usa en este Certificado significa (a) **Teléfonos inalámbricos:** un teléfono inalámbrico que sea de su propiedad o que haya sido alquilado por usted, o del cual usted es financieramente responsable, que esté registrado activamente en la red del Proveedor de servicios y para el cual se haya registrado un tiempo de uso después de la inscripción. El Bien cubierto se limita a un teléfono inalámbrico y a los Accesorios cubiertos aplicables por reemplazo. El número de Identidad internacional del equipo móvil (International Mobile Equipment Identity, IMEI), número de serie electrónico (Electronic Serial Number, ESN), identificador único de dispositivo (Unique Device Identifier, UDiD) u otro número de identificación único del teléfono móvil asociado con su cuenta en los registros del Proveedor de servicios en el momento en que la cobertura entra en vigencia por primera vez y para el cual se ha registrado tiempo de aire indica que el teléfono inalámbrico se considerará un Bien cubierto, a menos que se haya registrado tiempo de aire en un teléfono inalámbrico diferente inmediatamente antes del momento del siniestro, en cuyo caso se considerará el teléfono inalámbrico como Bien cubierto, siempre y cuando dicho dispositivo sea de su propiedad o alquilado por usted, y nos proporcione un comprobante de propiedad o alquiler; o El teléfono inalámbrico abarca su batería estándar que se incluirá con el dispositivo de reemplazo si es parte de un Siniestro cubierto para su teléfono inalámbrico y si su teléfono inalámbrico elegible se enciende y la batería no puede mantener una carga adecuada después de las pruebas de diagnóstico realizadas por nuestro Centro de servicio autorizado, responderemos a este reclamo por Falla mecánica o eléctrica reparando el teléfono inalámbrico elegible mediante el reemplazo de la batería; o (b) **Dispositivos que no sean teléfonos inalámbricos:** una tableta, notebook, computadora portátil u otro dispositivo similar (“dispositivo electrónico portátil”) adquirido del Proveedor de servicios con un plan de datos activo y registrado activamente en la red del Proveedor de servicios y para el cual se ha registrado tiempo de aire luego de la inscripción. El Bien cubierto se limita a un dispositivo electrónico portátil y cargador estándar, si forma parte del siniestro cubierto, por reemplazo. La Identidad internacional del equipo móvil (International Mobile Equipment Identity, IMEI) u otro identificador único del dispositivo electrónico portátil asociado con su cuenta en los registros del Proveedor de servicios

en el momento en que la cobertura entra en vigencia por primera vez y para el cual se ha registrado tiempo de aire indica que el dispositivo electrónico portátil se considerará un Bien cubierto a menos que haya registrado tiempo de aire en un dispositivo electrónico portátil diferente, que se adquirió en el Proveedor de servicios, inmediatamente antes del momento de la pérdida, en cuyo caso dicho dispositivo electrónico portátil será considerado Bien cubierto siempre que el dispositivo electrónico portátil sea de su propiedad o haya sido alquilado por usted y usted nos proporcione prueba de propiedad o alquiler.

- E. “Datos” significa información ingresada, almacenada o procesada por el Bien cubierto. Esto incluye documentos, bases de datos, mensajes, licencias, información de contacto, contraseñas, libros, juegos, revistas, fotografías, videos, tonos de llamada, música y mapas.
- F. “Fecha de siniestro” es la fecha en la que el Bien cubierto sufre un siniestro.
- G. Fecha de reemplazo: fecha en la que se le envía el equipo reparado o de reemplazo, o fecha en la que usted recoge el equipo reparado o de reemplazo en un Centro de servicios autorizado, como consecuencia de un siniestro cubierto.
- H. “Activación inicial” significa: momento de la activación inicial del servicio del proveedor de servicio para el Bien cubierto.
- I. “Suscriptor asegurado” significa lo siguiente: titular de la cuenta del proveedor de servicio que cumple con las siguientes condiciones:
  - i) Se ha inscrito y ha sido aceptado para recibir cobertura en virtud de este Certificado.
  - ii) Tiene una descripción completa del Bien cubierto de su propiedad en nuestros registros o los de nuestro representante autorizado.
  - iii) Ha pagado todas las primas pagaderas con respecto al Bien cubierto antes de la Fecha de reclamo por siniestro.
- J. “Siniestro” significa lo siguiente: siniestro cubierto conforme a lo estipulado en la Sección I.B. Planes de cobertura.
- K. “Malware” significa software malintencionado que daña, destruye, accede a sus datos sin su autorización o interfiere en el rendimiento de datos, medios, software o sistema del Bien cubierto o conectado a este.
- L. “Falla mecánica o eléctrica” significa lo siguiente: cuando el “Bien cubierto” no funciona debido a una pieza o fabricación defectuosa, o al desgaste normal por el uso cuando se opera conforme a las instrucciones de fábrica.
- M. “Accesorios no asegurados” según se emplea en este Certificado significa lo siguiente: Todos los accesorios no incluidos en la definición de Accesorios cubiertos.
- N. “Medios externos no estándar”: objetos físicos en los que se pueden almacenar datos, pero que no son componentes integrados al Bien cubierto necesarios para su funcionamiento. Esto incluye tarjetas de datos, tarjetas de memoria, discos duros externos y unidades de memoria. Los Medios externos no estándar no incluyen Medios externos estándar.
- O. “Software no estándar”: otro software que no sea estándar.
- P. “Agentes contaminantes” significa lo siguiente: cualquier sustancia contaminante o irritante sólida, líquida, gaseosa o térmica; por ejemplo: humo, vapor, hollín, gases, ácidos, alcalinos, sustancias químicas, campos eléctricos producidos artificialmente, campos magnéticos, campos electromagnéticos, impulsos electromagnéticos, ondas de sonido, microondas, radiación ionizante o no ionizante producida artificialmente y desperdicios.

Los residuos comprenden materiales para ser reciclados, renovados o recuperados.

- Q. “Proveedor de servicios” significa lo siguiente: AT&T.
- R. Los “Medios externos estándar” hacen referencia a objetos físicos en los que se pueden almacenar datos y que vienen en el paquete original estándar del Bien cubierto, de fábrica, pero que no son componentes integrados al Bien cubierto necesarios para su funcionamiento.
- S. “Software estándar”: sistema operativo precargado o incluido de fábrica en el Bien cubierto como estándar.
- T. “Número inalámbrico” o “Números inalámbricos” significan lo siguiente: número(s) o línea(s) de datos o teléfono móvil asignados a usted por el proveedor de servicios.

## X. VARIACIONES SEGÚN EL ESTADO.

Los términos y condiciones varían según dónde se emita el Certificado y dónde residan los suscriptores asegurados, como se establece a continuación.

### A. VARIACIONES SEGÚN EL ESTADO: Sección VIII. G. El ACUERDO DE ARBITRAJE se ha modificado de la siguiente manera:

**Si usted reside en Arkansas, el Distrito de Columbia, Kentucky, Luisiana, Maine, Oklahoma, Vermont, Washington, Virginia Occidental o Wyoming; o si se determinara que las disposiciones precedentes sobre el arbitraje son nulas o inaplicables en su caso, registrará lo siguiente: Cualquier laudo arbitral expedido conforme a las cláusulas de arbitraje aquí contempladas constituirá un laudo no vinculante con respecto a usted; siempre y cuando usted inicie una acción legal en el tribunal local, estatal o federal correspondiente, sobre el mismo asunto y fundamentado en los mismos hechos que el proceso arbitral, en el plazo de cuarenta y cinco (45) días de expedirse el laudo arbitral. En ningún caso podrá iniciarse una acción legal en un tribunal local, estatal o federal antes de que usted y nosotros primero apelemos al proceso de arbitraje para resolver la disputa y obtengamos un laudo arbitral, conforme a la cláusula sobre arbitraje estipulada precedentemente.**

El Acuerdo de arbitraje no es aplicable **si usted reside en Georgia, Missouri, Nevada o Dakota del Sur.**

### B. VARIACIONES SEGÚN EL ESTADO: VARIOS

Alaska: (i) Un siniestro puede originarse a partir de una concatenación de causas. En el caso de que un Siniestro cubierto sea la causa dominante de dicho Siniestro, no negaremos la cobertura sobre la base de que una causa secundaria en esa concatenación no sea un Siniestro cubierto. (ii) Se agrega lo siguiente a la Sección VI. C.: Si no informa el siniestro como corresponde o tan pronto como sea razonablemente posible, perderá el derecho al reclamo si nuestros derechos se ven perjudicados. (iii) Se ha agregado lo siguiente a las Secciones VI. G y VIII. G.: Puede elegir presentarse con un abogado durante el interrogatorio. (iv) Se ha agregado lo siguiente a la Sección VIII.B: Alternativamente, usted o nosotros podemos presentar una petición por escrito a la otra parte a fin de someter la disputa a evaluación. En el plazo de diez (10) días de la petición por escrito, usted y nosotros debemos notificar a la otra parte respecto del evaluador competente que cada parte ha seleccionado, quien elegirá de inmediato a un árbitro imparcial y competente. Cada evaluador determinará por escrito y por separado su evaluación en el plazo de quince (15) días de haberse elegido el árbitro; excepto que este extienda el plazo. En el caso de que los evaluadores estén de acuerdo, su acuerdo será vinculante para usted y para nosotros.

En el caso de que los evaluadores discrepen, someterán sus diferencias al juicio del árbitro de inmediato. Una resolución acordada por uno de los evaluadores y el árbitro será vinculante para usted y para nosotros. Todos los gastos y cargos de la evaluación, excepto los honorarios de peritos y abogados, se pagarán conforme a lo determinado por el árbitro. Salvo estipulación contraria específica, ninguna disposición de esta sección tiene por objeto limitar o restringir los derechos correspondientes a usted o a nosotros en virtud de AS § 21.96.035. (v) La Sección VIII.H.2 se ha modificado de la siguiente manera: La acción se inicia en el plazo de tres (3) años a partir de la fecha en que surja la causa de acción judicial.

Arizona: La Sección VII.A.1. se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: en el caso de que usted cancele la cobertura en virtud de este Certificado, recibirá un reembolso prorrateado en el plazo de sesenta (60) días de que nosotros recibamos la notificación.

Colorado: La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.

Connecticut: La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.

Dakota del Sur: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos veinte (20) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.(a) “quince (15) días” se ha modificado por “veinte (20) días”. (iii) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos veinte (20) días de anticipación.

Georgia: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Hawái: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Idaho: La Sección VII.A.1. se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: En el caso de que usted cancele la cobertura u objete las modificaciones en virtud de este Certificado, recibirá un reembolso prorrateado en el plazo de sesenta (60) días posteriores a que nosotros recibamos la notificación.

Illinois: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Indiana: Sección VIII. G. El Acuerdo de Arbitraje se ha modificado a fin de incluir lo siguiente: Si usted es residente de Indiana, la resolución de cualquier disputa de conformidad con esta Sección VIII.G se registrará por las leyes del estado de Indiana y las leyes federal pertinentes y aplicables.

Iowa: La segunda oración en la Sección VII.A.3.(c) se ha modificado de la siguiente manera: No obstante, si la notificación no se envía en forma puntual, la inscripción continuará independientemente del límite total de responsabilidad hasta los treinta (30) días de la fecha en que le enviemos la notificación de cancelación.

Islas Vírgenes de EE. UU.: (i) La segunda oración de la Sección VII. Se eliminó la frase “en nuestro nombre” de A.2. (ii) La cuarta oración de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: En el caso improbable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos en virtud de este Certificado que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS RESOLVER ESAS DISPUTAS POR MEDIO DE ARBITRAJE NO VINCULANTE O UNA DEMANDA INDIVIDUAL EN UN TRIBUNAL QUE TENGA JURISDICCIÓN SOBRE LA DISPUTA.** (iii) La segunda oración en el tercer párrafo de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: Independientemente de lo antedicho, este Acuerdo de Arbitraje no le impide presentar una demanda individual en un tribunal que tenga jurisdicción sobre la disputa o informar a un organismo o ente federal, estatal o local acerca de su disputa. (iv) Se ha eliminado la siguiente oración de la Sección VIII.G. Acuerdo de Arbitraje: “Este Certificado evidencia una transacción de comercio interestatal; por consiguiente, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje”. (v) La Sección VIII. H. 2. se elimina y se reemplaza por lo siguiente: La acción se inicia en el plazo de un (1) año después de que usted tome conocimiento del siniestro u otros eventos que sustentan la acción.

Kansas: (i) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (ii) La primera oración de la Sección VIII.F. se ha modificado de la siguiente manera: Cancelaremos la cobertura y desestimaremos cualquier reclamo en el caso de que usted con pleno conocimiento y con la intención de estafa, oculta o realiza una declaración falsa de cualquier hecho material en una declaración o en una declaración escrita, en cualquier momento, concerniente a: (iii) La NOTA “B” a continuación se ha modificado a fin de incluir una demanda o una demanda escrita, o una solicitud. (iv) La cuarta oración de la Sección VIII. G. se ha modificado de la siguiente manera: En el caso poco probable de que no podamos resolver alguna disputa, incluidos los reclamos en virtud de este Certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACORDAMOS VOLUNTARIAMENTE, LUEGO DE QUE SURJA LA DISPUTA, RESOLVERLA MEDIANTE UN ARBITRAJE VINCULANTE O UN TRIBUNAL DE INSTANCIA PARA RECLAMOS MENORES EN LUGAR DE MEDIANTE UN TRIBUNAL DE JURISDICCIÓN GENERAL.**

Kentucky: la última oración del primer párrafo de la Sección X. A. se ha eliminado en su totalidad.

Maryland: (i) La Sección VII.A.2. “Treinta (30) días” se ha modificado por “cuarenta y cinco (45) días”. (ii) La Sección VII. A. 3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos

establecidos en el presente Certificado. (iii) La Sección VII.A.3.(a) “quince (15) días” se ha modificado a “cuarenta y cinco (45) días”. (iv) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación. (v) La Sección VII.A.3.(c) “treinta (30) días” se ha modificado por “quince (15) días”. (vi) Se agrega lo siguiente a la Sección VII.A.3: Podemos cancelar este Certificado sin previa notificación si usted obtiene una cobertura sustancialmente similar de otra aseguradora sin mediar ningún lapso (interrupción) de cobertura. (vii) La Sección VIII. H. 2. se ha modificado de la siguiente manera: El plazo de “dos (2) años” se ha modificado por un plazo de “tres (3) años”.

Massachusetts: En la cuarta oración de la Sección VIII. G., se elimina en su totalidad el siguiente texto: **EN VEZ DE HACERLO A TRAVÉS DE LOS TRIBUNALES DE JURISDICCIÓN GENERAL.**

Michigan: El presente Certificado está exento respecto de los requisitos de presentación de la Sección 2236 del Código de Seguros de 1956, 1956 PA 218, MCL 500.2236.

Mississippi: La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.

Montana: (i) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación. (ii) La Sección VIII. G. se elimina y se reemplaza por lo siguiente: La mayoría de sus inquietudes con respecto a este Certificado se pueden resolver simplemente contactando a nuestro Representante autorizado llamando al 1-866-727-1998. En el improbable caso de que no podamos resolver cualquier disputa, entre las cuales se incluyen los reclamos en virtud de este certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS QUE CADA UNO PODRÁ PRESENTAR RECLAMOS CONTRA EL OTRO SOLO DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO REPRESENTANTE DE CLASE O PARTICIPANTE DE UNA SUPUESTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO O EN OTROS PROCEDIMIENTOS SIMILARES.** (iii) Se ha añadido lo siguiente a la Sección VIII. L: Las disposiciones de este Certificado se avienen a los requisitos mínimos de la legislación de Montana, para los asegurados de Montana, y prevalecerán en caso de discrepancia con la legislación de otros estados en la fecha efectiva de la cobertura o con posterioridad a esta. (iv) La Sección IX.B. se ha modificado a fin de establecer que la selección del Centro de servicios autorizado la realizaremos a nuestro juicio y criterio o el de nuestro representante autorizado.

Nebraska: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación.

Nevada: La Sección VII.A.3.(a) “quince (15) días” se ha modificado por “diez (10) días”.

New York: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (iii) La Sección VII.A.3.(c) “treinta (30) días” se modifica por “quince (15) días”. (iv) Se añade lo siguiente a la Sección VII.A.3: Podemos cancelar este Certificado sin previa notificación si usted obtiene una cobertura sustancialmente similar de otra aseguradora sin mediar ningún lapso (interrupción) de cobertura.

North Dakota: (i) El primer párrafo de la Sección VII.A.3. se reemplazó por lo siguiente: Podremos modificar los términos y condiciones de este Certificado solo mediante previa notificación con al menos treinta (30) días de anticipación, o con mayor anticipación según la ley así lo exija. (ii) Las subsecciones 3(a)-(b) de la Sección VII A. se eliminaron y reemplazaron por lo siguiente: (a) Si este Certificado ha estado vigente por menos de noventa (90) días, podemos cancelar su cobertura por cualquier motivo enviándole una notificación por escrito o por correo con al menos diez (10) días de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de la cancelación o una notificación con treinta (30) días de anticipación por fraude o tergiversación. (b) Si este certificado ha estado vigente por noventa (90) o más días, podremos cancelarlo por uno o más de los siguientes motivos: **1.** Incumplimiento de pago de las primas con una notificación de cancelación con diez (10) días de anticipación; **2.** Declaración falsa o fraude de su parte o con su conocimiento para obtener cobertura o tramitar un reclamo; **3.** Sus acciones han aumentado o modificado sustancialmente el riesgo asegurado; **4.** Su negativa a eliminar condiciones conocidas aumenta el potencial de siniestro después de la notificación; **5.** Cambio sustancial en el riesgo asumido, a menos que sea previsto razonablemente; **6.** Pérdida del reaseguro que nos brindó cobertura por un monto significativo del riesgo subyacente asegurado; o **7.** Determinación del comisionado de seguros de que la continuación de la póliza infringe la ley. Por las razones 2. a 7., le proporcionaremos una notificación de cancelación con treinta (30) días de anticipación. (iii) Se agregó el siguiente párrafo a la Sección VIII. CONDICIONES ADICIONALES: P. Le enviaremos por correo o le entregaremos en persona una notificación de no renovación con al menos sesenta (60) días de anticipación al vencimiento de la cobertura. La notificación indicará el motivo por el cual decidimos no renovar la cobertura. Le enviaremos por correo o le entregaremos en persona nuestra notificación a la última dirección postal o la última dirección electrónica que conozcamos. No le enviaremos por correo ni le entregaremos en persona la notificación si ha obtenido una cobertura sustancialmente similar o si ha aceptado la cobertura de reemplazo de otro asegurador.

Ohio: La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones, excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento.

Oklahoma: VIII. G. El Acuerdo de Arbitraje se ha modificado a fin de incluir la siguiente disposición adicional: En el caso de que no se expida una resolución arbitral en el plazo de tres meses de la demanda de arbitraje, el suscriptor asegurado puede decidir recurrir a un tribunal; siempre y cuando él no sea la causa de la

demora. ADVERTENCIA: Toda persona que, con pleno conocimiento y con intención de causar daño, estafar o engañar a una compañía de seguros, presente un reclamo de los beneficios de una póliza de seguro que contenga información falsa, incompleta o equívoca, se considera culpable de un delito grave.

Oregon: (i) La NOTA “B” a continuación no aplica. (ii) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (iii) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (iv) Se ha agregado lo siguiente a la Sección VIII. G. Acuerdo de Arbitraje: **Cualquier laudo arbitral expedido conforme a las cláusulas de arbitraje aquí contempladas constituirá un laudo no vinculante con respecto a usted;** siempre y cuando usted objete la resolución arbitral y nos notifique al respecto por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días de expedirse el laudo arbitral. En ningún caso se podrá iniciar una acción legal en un tribunal local, estatal o federal antes de obtener primero, usted y nosotros, un laudo arbitral conforme a esta disposición sobre arbitraje. Cualquier arbitraje que tenga lugar en virtud de este Certificado será regulado de conformidad con las Reglas de Arbitraje; excepto que alguno de los requisitos procesales de las Reglas de Arbitraje discrepe con la Ley Uniforme de Arbitraje (Uniform Arbitration Act) de Oregón, en cuyo caso prevalecerá esta última.

Pensilvania: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos treinta (30) días de anticipación.

Puerto Rico: (i) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos sesenta (60) días de anticipación en el caso de que cancelemos este Certificado o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (ii) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos quince (15) días de anticipación. (iii) La Sección VII.A.3.(c) “treinta (30) días” se ha modificado por “quince (15) días”. (iv) Siempre que no haya presentado un reclamo, usted puede, dentro de los treinta (30) días posteriores a la inscripción, cancelar la cobertura a partir de la fecha original de entrada en vigencia de la cobertura y recibir un reembolso o crédito en su factura por la prima completa pagada por escrito a: Post Office Box 411605, Kansas City, MO 64141-1605.

Utah: La Sección VII.A.3.(a) “quince (15) días” se ha modificado por “treinta (30) días”.

Vermont: (i) La Sección VIII.A. se ha modificado de la siguiente manera: El plazo de “treinta (30) días” ha sido modificado por un plazo de “diez (10) días”. (ii) La Nota “B” a continuación se ha eliminado y sustituido por lo siguiente: Cualquier persona que con pleno conocimiento presente una declaración falsa en una

solicitud de seguro o al presentar un reclamo será culpable de un delito penal y estará sujeta a sanciones.

Virginia Occidental: Sección VIII. G. se elimina y se reemplaza por lo siguiente: La mayoría de sus inquietudes con respecto a este Certificado se pueden resolver simplemente contactando a nuestro Representante autorizado llamando al 1-866-727-1998. En el improbable caso de que no podamos resolver cualquier disputa, entre las cuales se incluyen los reclamos en virtud de este certificado, que usted o nosotros podamos tener, **USTED Y NOSOTROS ACEPTAMOS QUE CADA UNO PODRÁ PRESENTAR RECLAMOS CONTRA EL OTRO SOLO DE FORMA INDIVIDUAL Y NO COMO REPRESENTANTE DE CLASE O PARTICIPANTE DE UNA SUPUESTA DEMANDA COLECTIVA, ARBITRAJE COLECTIVO O EN OTROS PROCEDIMIENTOS SIMILARES.**

Washington: (i) El primer párrafo de la Sección II. EXCLUSIONES, se ha eliminado y sustituido en su totalidad por lo siguiente: no pagaremos ningún siniestro originado directa o indirectamente por cualquiera de las causas de siniestro precedentes excluidas, independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuya simultáneamente al siniestro si el evento excluido origina la secuencia lógica de eventos que deriva en el siniestro. (iii) La primera oración de la Sección VII.A.1. se ha modificado de la siguiente manera: Usted puede cancelar la cobertura en virtud de este Certificado mediante la entrega o el envío por correo de notificación previa donde indique la fecha efectiva de cancelación. (iii) La Sección VII.A.3. se ha modificado a los efectos de contemplar una notificación con al menos treinta (30) días de anticipación en el caso de que cancelemos o no renovemos este Certificado, o modifiquemos los términos y condiciones; excepto que lo cancelemos por otros motivos establecidos en el presente documento. (iv) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación. (v) Se ha agregado lo siguiente a la Sección VII.A.3: Nos reservamos el derecho a revisar este certificado en cualquier momento; siempre y cuando no aumentemos la prima o el deducible ni restrinjamos la cobertura más de una vez en cualquier período de seis (6) meses. (vi) La Sección VII.B.1. se ha modificado de la siguiente manera: Las notificaciones efectuadas conforme a las Secciones A. 2 o 3 deberán realizarse por escrito e incluir el motivo real de la cancelación, así como la fecha efectiva de cancelación o de no renovación. La cobertura finalizará en esa fecha. (vii) La primera oración de la Sección X. A. se ha modificado de la siguiente manera: **cualquier laudo arbitral expedido conforme a las cláusulas de arbitraje aquí contempladas constituirá un laudo no vinculante con respecto a usted;** siempre y cuando usted objete la resolución arbitral y nos notifique al respecto por escrito en el plazo de cuarenta y cinco (45) días de expedirse el laudo arbitral. (viii) Se ha eliminado la siguiente oración de la Sección VIII.G. Acuerdo de Arbitraje: “Este Certificado evidencia una transacción de comercio interestatal; por consiguiente, la Ley Federal de Arbitraje rige la interpretación y el cumplimiento de este Acuerdo de Arbitraje”.

Wyoming: (i) La Sección VII.A.3.(a) se ha modificado de la siguiente manera: podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado de inmediato en caso de fraude o declaración falsa sustancial. (ii) La Sección VII.A.3.(b) se ha modificado de la siguiente manera: Podemos cancelar la cobertura en virtud de este Certificado por incumplimiento de pago de la prima mediante notificación de la cancelación con al menos diez (10) días de anticipación.

**NOTA: A. ESTE CERTIFICADO PUEDE PROPORCIONAR UNA COBERTURA DOBLE SI YA CUENTA CON LA COBERTURA DE UNA PÓLIZA DE SEGURO AUTOMOTOR PERSONAL, UNA PÓLIZA DE SEGURO DE VIVIENDA U OTRA FUENTE DE COBERTURA.**

**B. TODA PERSONA QUE DELIBERADAMENTE Y CON INTENCIÓN DE CAUSAR DAÑO, DEFRAUDAR O ENGAÑAR A UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS PRESENTA UNA DEMANDA O UNA SOLICITUD QUE CONTENGA INFORMACIÓN FALSA, INCOMPLETA O ENGAÑOSA, SE CONSIDERA CULPABLE DE FRAUDE DE SEGURO. EN FLORIDA, DICHA CONDUCTA CONSTITUYE UN DELITO GRAVE DE TERCER GRADO.**

Cualquier inquietud respecto de la cobertura provista en virtud de este Certificado debe dirigirse a nuestro representante autorizado, a:

Centro de atención al cliente de Asurion  
Post Office Box 411605  
Kansas City, MO 64141-1605  
1-888-562-8662

Copyright © 2019 Asurion, LLC and CNA. Todos los derechos reservados.

# TÉRMINOS DEL SERVICIO DE SOPORTE DE AT&T PROTECH

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

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

**EL PRESENTE ACUERDO CONTIENE UNA CLÁUSULA DE ARBITRAJE OBLIGATORIO, SEGÚN LA CUAL CUALQUIER CONTROVERSIA QUE SURJA DEL USO DE LOS SERVICIOS DEBERÁ RESOLVERLA UN ÁRBITRO EXCLUSIVAMENTE, Y CONTIENE TAMBIÉN UNA RENUNCIA AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO O A PARTICIPAR EN DEMANDAS COLECTIVAS. SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON ALGUNO DE LOS TÉRMINOS DE ESTE ACUERDO, NO PODRÁ USAR LOS SERVICIOS.**

## I. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

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

- Funciones básicas:** como la interoperabilidad de dispositivos móviles; transferir contactos; descargar o sincronizar archivos y música; almacenar, recuperar y administrar archivos; enviar y recibir imágenes.
- Conectividad de Internet/correo electrónico:** como configurar una conexión de datos GPRS/3G/4G, correo electrónico y mensajería en dispositivos móviles; bloquear correos electrónicos no deseados; navegación y conectividad a Internet/Wi-Fi; entre otros.
- Incorporación de dispositivos:** como ofrecer dispositivos móviles y configurar y optimizar transmisiones de AT&T a través de la programación de citas o una experiencia dirigida digitalmente.
- Entretenimiento/personalización:** como el soporte de sitios web de redes sociales; instalar y eliminar aplicaciones, incluida la aplicación de redes sociales; activar y usar GPS y navegación; y soporte de entretenimiento y transmisión de AT&T (p. ej.: configuración, aplicaciones, preferencias y ajustes); entre otros.
- Asesor de transmisión:** como la presentación de recomendaciones a través de ProTech para configurar y optimizar la experiencia de transmisión de AT&T de un cliente.

- Promesa de rendimiento:** tales como clasificación inicial y evaluación de su dispositivo diseñado para optimizar su velocidad, la intensidad de la señal y el rendimiento de la batería, y también puede incluir su desinfección u otros Servicios relacionados cuando estén disponibles. El servicio se puede realizar por teléfono, digitalmente o en persona.
- Soporte técnico:** como dificultades con la visualización, problemas de software, problemas con la tarjeta SIM, errores de configuración del correo electrónico; entre otros. Para obtener más información sobre los tipos de servicios, visite [att.com/myprotectadvantage](http://att.com/myprotectadvantage).
- Servicio de entrega en el mismo día o al día siguiente:** Para dispositivos compatibles seleccionados, en ubicaciones seleccionadas, los clientes de AT&T Protect Advantage for 1 y AT&T Protect Advantage for 4 pueden ser elegibles para servicios de entrega en el mismo día o al día siguiente para reemplazos provistos bajo su programa de protección y configuración de dispositivo por parte de un ProTech (en adelante, “Servicios de configuración”). Los Servicios de configuración que se proporcionan con la entrega en el mismo día o al día siguiente para reemplazos bajo los programas AT&T Protect Advantage for 1 y AT&T Protect Advantage for 4 pueden incluir activación, servicios de migración de datos o configuración y conectividad inicial del dispositivo.
- Servicio de recuperación de datos:** como la ayuda de expertos en persona para restaurar o transferir datos, incluidos, entre otros, la descarga de datos de una nube anterior o una copia de seguridad para el almacenamiento de datos o la reparación limitada del dispositivo anterior para acceder y transferir datos limitados del dicho dispositivo al nuevo. El dispositivo debe poder conectarse a una red y tener acceso a la nube o al almacenamiento de datos. Los resultados de la recuperación de datos son limitados y no están garantizados.
- Lijado y pulido del dispositivo:** como el servicio de pulido en persona que puede eliminar ciertos rasguños y rozaduras de los Dispositivos elegibles. El técnico de ProTech determinará si el dispositivo es elegible para este Servicio. Los resultados no están garantizados y este Servicio no tiene la intención de restaurar el dispositivo a la condición en que estaba cuando era “nuevo”.

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

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

AT&T realizará esfuerzos razonables en términos comerciales para proveer los Servicios. Esto significa que si AT&T no puede resolver su problema después de varios intentos razonables desde el punto de vista comercial, AT&T se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de finalizar los esfuerzos adicionales para resolver el problema. Además, AT&T tiene información de propiedad limitada de proveedores, fabricantes y desarrolladores en relación con los dispositivos o aplicaciones y es posible que no tenga la capacidad de obtener la información de propiedad que se puede necesitar para resolver un problema técnico específico. Los problemas técnicos que puedan surgir pueden ser el resultado de errores de software o hardware aún no resueltos por el fabricante del

hardware o software, en cuyo caso es posible que AT&T no pueda resolver el problema. Se alienta a los clientes a seguir la práctica de realizar copias de seguridad de la información con regularidad. AT&T no tendrá la obligación de determinar si Usted realizó todos los pasos de respaldo adecuados. Sin embargo, si AT&T elige determinar si se realizaron los pasos de respaldo adecuados, AT&T puede (pero no está obligado a hacerlo) negarse a proceder con la resolución del problema a su exclusivo criterio.

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

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

## II. DISPOSITIVOS ELEGIBLES

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

## III. SERVICIO DE ENTREGA EN EL MISMO DÍA O AL DÍA SIGUIENTE<sup>1</sup>

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

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

## IV. HERRAMIENTAS DE ACCESO REMOTO; SOFTWARE

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

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

## V. CARGOS.

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

<sup>1</sup> La entrega en el mismo día y al día siguiente se encuentra disponible en ubicaciones seleccionadas y para dispositivos seleccionados. Visite [www.phoneclaim.com/att](http://www.phoneclaim.com/att) para determinar si Su dispositivo es elegible y para determinar los mercados donde se encuentra disponible la entrega en el mismo día y al día siguiente.

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

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

## **VI. CAMBIOS EN LOS CARGOS Y TÉRMINOS**

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

## **VII. TERMINACIÓN**

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

## **VIII. DECLARACIONES Y GARANTÍAS DEL CLIENTE.**

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

## **IX. PRIVACIDAD.**

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

## **X. COMUNICACIONES.**

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

## **XI. EXENCIÓN DE GARANTÍAS.**

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

## **XII. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.**

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

USTED ENTIENDE Y ACEPTA EXPRESAMENTE QUE AT&T Y SUS DIRECTORES, FUNCIONARIOS, EMPLEADOS Y AGENTES, INCLUIDO SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS EXTERNOS, ASÍ COMO CUALQUIER EMPRESA MATRIZ, AFILIADA O SUBSIDIARIA DE AT&T, NO SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN ACCIDENTE, INDIRECTO, ESPECIAL, EJEMPLAR O CONSECUENTE (INCLUIDO DAÑOS POR PÉRDIDA DE NEGOCIOS, PÉRDIDA DE BENEFICIOS, PÉRDIDA DE DATOS, PÉRDIDA DE USO, FONDO DE COMERCIO U OTRAS PÉRDIDAS INTANGIBLES O TANGIBLES, INCLUSO SI AT&T HA SIDO ADVERTIDO

DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS) DERIVADOS DE (A) EL USO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH O CUALQUIER SOFTWARE UTILIZADO EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, (B) CUALQUIER DECISIÓN TOMADA O ACCIÓN REALIZADA POR USTED EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN O EL CONSEJO PROPORCIONADO EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH, O (C) LA IMPOSIBILIDAD DE UTILIZAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE DE PROTECH O CUALQUIER SOFTWARE, EN CADA CASO, YA SEA POR CONTRATO O AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA), RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO U OTRO TIPO (PERO EXCLUSIVAS LAS RECLAMACIONES DERIVADAS DE LESIONES PERSONALES O MUERTE), INCLUSO SI SE HA ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

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

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

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

### XIII. INDEMNIZACIÓN.

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

### XIV. LEY APLICABLE.

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

### XV. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE.

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

Resumen:

La mayoría de las inquietudes de los clientes se pueden resolver rápidamente y a satisfacción del cliente llamando al departamento de servicio al cliente de soporte de AT&T ProTech al 888 562 8662.

**En el improbable caso de que el departamento de servicio al cliente de AT&T no pueda resolver una queja que pueda tener a su satisfacción (o si AT&T no ha podido resolver una disputa que tiene con Usted después de intentar hacerlo de manera informal), cada uno de nosotros acepta resolver esas disputas a través de un arbitraje vinculante o un tribunal de reclamaciones menores en lugar de tribunales de jurisdicción general.** El arbitraje es un proceso más informal que un litigio ante un juez. El arbitraje implica un árbitro neutral en lugar de un juez o un jurado, permite una etapa de descubrimiento de pruebas más limitada que un tribunal judicial, y está sujeto a apelaciones muy limitadas en tribunales. Los árbitros pueden conceder los mismos daños y perjuicios e indemnizaciones que puede conceder un tribunal judicial. **Cualquier arbitraje en virtud de este Contrato tendrá lugar de forma individual; los arbitrajes grupales y los procesos colectivos no están permitidos.** Por toda reclamación que no sea improcedente y que no supere los \$75,000, AT&T pagará todos los costos del arbitraje. Además, en un arbitraje Usted tiene derecho a recibir de AT&T el cargo por los honorarios de los abogados, al menos en la misma medida que si Usted estuviera ante un tribunal judicial. Además, en algunas circunstancias (como se explica a continuación), AT&T le pagará más que el monto del laudo arbitral y le pagará a su abogado (si lo tuviera) dos veces sus honorarios letrados razonables si el árbitro le concede un importe que sea mayor que el que AT&T le ha ofrecido para conciliar la disputa.

#### ACUERDO DE ARBITRAJE

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

Las referencias a "AT&T", "usted" y "nosotros" incluyen Nuestras respectivas subsidiarias, filiales, agentes, intermediarios, empleados, predecesores en los intereses, sucesores y cesionarios, así como todos los usuarios y beneficiarios autorizados o no autorizados de los servicios o Dispositivos en virtud de este o de Acuerdos previos entre nosotros. No obstante lo anterior, cualquiera de las partes puede iniciar una acción individual en el tribunal de reclamaciones menores. Este acuerdo de arbitraje no le prohíbe presentar casos a la atención de agencias federales, estatales o locales, que incluyen por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Tales agencias pueden, si la ley lo permite, buscar una compensación contra

nosotros en su nombre. **Acepta que, al celebrar este Acuerdo, Usted y AT&T renuncian al derecho a un juicio por jurado o a participar en un proceso colectivo.** Este Contrato es prueba de una transacción de comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley de Arbitraje Federal rige la interpretación y ejecución de esta disposición. Esta disposición de arbitraje continuará en vigencia tras la extinción de este Contrato.

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

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

4. Si, después de fallar a su favor en cualquier aspecto sobre los méritos de su reclamación, el árbitro le otorga un laudo mayor que el valor de la última oferta de acuerdo por escrito de AT&T hecha antes de que se seleccionara un árbitro, entonces AT&T:
    - le pagará el monto del laudo o \$10,000 ("el pago alternativo"), lo que sea mayor; y
    - pagará a su abogado, si corresponde, el doble de la cantidad de los honorarios de los abogados, y reembolsará cualquier gasto (incluidos los honorarios y costos de los testigos expertos) que su abogado acumule razonablemente por investigar, preparar y presentar su reclamación en el arbitraje ("la prima del abogado").
- Si AT&T no realiza una oferta escrita para conciliar la disputa antes de que se elija a un árbitro, Usted y su abogado tendrán derecho a recibir el pago alternativo y la prima del abogado, respectivamente, si el árbitro le concede una compensación sobre los méritos. El árbitro puede dictar una sentencia y resolver disputas respecto al pago y el reembolso de honorarios, gastos y el pago alternativo y la prima del abogado en cualquier momento durante el procedimiento y a solicitud de cualquier parte presentada dentro de los 14 días de la sentencia del árbitro sobre los méritos.
5. El derecho a los honorarios de los abogados y los gastos que se explican en el párrafo (4) complementa cualquier derecho a honorarios de los abogados y gastos que Usted pueda tener en virtud de la ley aplicable. Por lo tanto, si usted tuviera derecho a un monto mayor en virtud de la ley aplicable, esta disposición no impide que el árbitro le conceda ese monto. Sin embargo, quizás no recupere los laudos duplicados de los honorarios de los abogados y los costos. A pesar de que en virtud de algunas leyes AT&T puede tener el derecho a un laudo de los honorarios de los abogados y los gastos si AT&T gana un arbitraje, acordará que no solicitará dicho laudo.
  6. El árbitro puede conceder una medida cautelar o declarativa solamente en favor de una parte individual que busca una compensación y solo en la medida necesaria para proporcionar una compensación garantizada del reclamo individual de esa parte. **USTED Y AT&T ACUERDAN QUE CADA PARTE PUEDE PRESENTAR RECLAMACIONES CONTRA LA OTRA ÚNICAMENTE A TÍTULO INDIVIDUAL Y EN SU PROPIA CAUSA Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UN GRUPO EN CUALQUIER PRESUNTA DEMANDA COLECTIVA U OTRO PROCEDIMIENTO EN REPRESENTACIÓN.** A menos que usted y AT&T acuerden lo contrario, el árbitro no puede consolidar los reclamos de más de una persona, y no puede presidir de otra forma ningún tipo de proceso representativo. Si se considera que esta disposición específica es inexecutable, entonces la totalidad de esta disposición de arbitraje será nula y sin efecto.

## XVI. CONTROL DE IMPORTACIONES/EXPORTACIONES.

Reconoce que los Servicios y cualquier Software (incluida, entre otros, la asistencia técnica) proporcionados en virtud de este Acuerdo pueden estar sujetos a leyes, convenciones o reglamentos de importación o exportación, y cualquier uso o transferencia del Software o la información técnica debe cumplir con todas esas

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

#### **XVII. INFORMACIÓN GENERAL.**

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

#### **XVIII. RESERVA DE DERECHOS E INFORMACIÓN DE MARCAS.**

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

© 2022 Propiedad intelectual de AT&T. Todos los derechos reservados.

**asurion**