

## Contrato de servicio al consumidor de AT&T

¡Bienvenido a AT&T!

### Términos generales

El Contrato de servicio al consumidor de AT&T (“Contrato”) incluye los términos y condiciones de nuestros productos y servicios. Al activar, usar o pagar cualquiera de estos productos o servicios, el cliente acepta quedar vinculado por este Contrato. Si el cliente no está de acuerdo, es necesario que nos contacte inmediatamente para cancelar el pedido y/o servicio y devolver cualquier producto.

**Leer este Contrato detenidamente. Este Contrato nos obliga a resolver disputas mediante arbitraje de forma individual en lugar de juicios con jurado o demandas colectivas. También rige cómo manejamos la información del cliente, incluida la información relacionada con su cuenta de AT&T y su ubicación.**

Los productos y servicios cubiertos por este Contrato son generalmente para uso exclusivo de consumidores y ciertas pequeñas empresas. Si el consumidor tiene la intención de usarlos para cualquier otro propósito, depende de este asegurarse de que su Contrato con nosotros permita ese uso expresamente. Este Contrato generalmente limita nuestra responsabilidad con el cliente a un reembolso de lo que nos pagó por el producto o servicio de AT&T correspondiente al período durante el cual se experimentó el problema, hasta un máximo de 24 meses.

Aviso: El cliente es responsable de cómo elige utilizar los productos y servicios que nos compra. **No podemos garantizar la seguridad de su Cuenta de AT&T, Internet, cualquier servicio de terceros que elija usar o con el que interactúe a través de los servicios que brindamos, o cualquier dispositivo o equipo de terceros que elija usar para acceder a nuestros servicios. El cliente debe tener cuidado con su información personal y la seguridad en línea.**

### 1.1 Nuestro Contrato

Las compañías filiales, cesionarias y sucesoras de AT&T (“AT&T”) ofrecen muchos productos y servicios. Este Contrato contiene los términos y condiciones de los productos y servicios que se enumeran a continuación (“Servicios de AT&T” o “Servicios”), incluido un conjunto de términos universales (“Términos generales”) y términos de productos específicos (“Términos de servicio”). El cliente está sujeto a los Términos generales y los Términos de servicio para cada Servicio de AT&T que compre o use. Además, el Contrato incorpora e incluye la Política de privacidad de AT&T (localizada en [att.com/privacy](http://att.com/privacy)), la Política de uso aceptable (localizada en [att.com/legal/terms.aup.html](http://att.com/legal/terms.aup.html)) y cualquier otro documento específicamente mencionado en los correspondientes Términos de servicio. En caso de conflicto entre los Términos generales y los Términos de servicio aplicables, prevalecerán los Términos de servicio.

Si el cliente es un cliente existente, este Contrato reemplaza el Contrato de cliente móvil, los Términos de servicio y los Términos del plan de AT&T PREPAID, el Acuerdo de servicios de datos, los Términos de servicio de AT&T Phone, los Términos de servicio de Fixed Wireless y los Términos de servicio de AT&T Internet.

Al hacer clic en los enlaces a continuación se verán los Términos generales y los Términos de servicio de los productos y servicios:

- [Términos generales](#)
- [Servicio AT&T Wireless](#) (incluidos los servicios de FirstNet Subscriber Paid User)
- [AT&T Phone](#)
- [Servicio de AT&T Internet](#) (que incluye AT&T Fiber, AT&T Internet, AT&T Fixed Wireless, AT&T Wireless Home Internet y AT&T DSL)

## **1.2 La Cuenta de AT&T y acceso a la cuenta**

Puede ser necesario configurar una o más cuentas (“Cuenta de AT&T” o “Cuenta”) para comprar o usar productos y Servicios de AT&T. El cliente es responsable de asegurarse de que cualquier información que nos proporcione en relación con sus Cuentas de AT&T, incluida la información de contacto y la información de facturación, sea precisa y esté actualizada.

El cliente es responsable de cualquier actividad que ocurra en sus Cuentas de AT&T o a través de estas. No garantizamos la seguridad de las Cuentas de AT&T del cliente, por lo que este debe asegurarse de proteger sus credenciales para acceder o usar sus Cuentas, como sus contraseñas, números de identificación personal, número de seguro social u otra información personal. Es necesario comunicarse con nosotros de inmediato si se advierte algún uso no autorizado de cualquier Cuenta de AT&T para cualquier Servicio de AT&T. El número de teléfono del Servicio de AT&T se puede encontrar en [att.com/contactus/index.html](http://att.com/contactus/index.html).

El cliente puede autorizar a personas designadas (como miembros de la familia) para que actúen en su nombre en la administración de sus cuentas de AT&T, lo que incluye cambiar o agregar sus Servicios de AT&T (“Usuarios autorizados”). El cliente es responsable de todas las acciones y cambios realizados por dichos Usuarios autorizados, incluidas las compras de productos y Servicios adicionales de AT&T. Si el cliente no está presente o no se identifica cuando se instala un Servicio de AT&T, aquel autoriza a cualquier adulto presente a actuar en su nombre, incluso a aceptar cualquier contrato relacionado necesario para instalar o activar sus Servicios de AT&T. Además, el cliente nos autoriza expresamente a proporcionar información y realizar cambios en sus Cuentas de AT&T (así como a realizar cualquier verificación de crédito que consideremos apropiada para implementar los cambios o responder a sus preguntas) según las indicaciones de cualquier persona que proporcione información suficiente para identificarle, incluso si esta persona no ha sido designada como Usuario autorizado. Además, acepta que todos los usuarios de sus Servicios de AT&T, independientemente de si están designados como Usuarios autorizados (e incluidos los menores), están sujetos a las limitaciones y obligaciones de este Contrato, incluida su disposición de arbitraje y política de privacidad. Es su deber informarles de sus limitaciones y obligaciones y poner este Contrato a su disposición.

Es posible que anteriormente se haya dado la opción de combinar credenciales para iniciar sesión en algunas cuentas de AT&T y/u otras cuentas de AT&T o de terceros. A exclusivo criterio de AT&T, AT&T puede finalizar el inicio de sesión único y separar las credenciales de la Cuenta.

## **1.3 Resolución de disputas mediante arbitraje vinculante**

**Leer esta cláusula detenidamente. Concierno a los derechos del cliente.**

### **1.3.1 Resumen**

La mayoría de las inquietudes de los clientes se pueden resolver rápidamente a su satisfacción llamando a nuestro departamento de servicio al cliente. Visitar [att.com/contactus/index.html](http://att.com/contactus/index.html) para comunicarse con el equipo de servicio al cliente del Servicio de AT&T. **En el caso poco probable de que el departamento del servicio al cliente de AT&T no pueda resolver una queja a satisfacción del cliente (o si AT&T no puede resolver una disputa con el cliente luego de intentar resolverla de manera informal), AT&T y el cliente aceptan resolver tales disputas mediante arbitraje vinculante o ante un tribunal de reclamos menores en lugar de recurrir a tribunales de competencia general.**

El arbitraje es un proceso más informal que un juicio en un tribunal. En el arbitraje participa un árbitro neutral, en lugar de un juez o un jurado, se permite una presentación más limitada de las pruebas que en los tribunales, y el procedimiento está sujeto a una revisión muy limitada por parte de los tribunales. **Los procedimientos de arbitraje según este Contrato se realizarán individualmente; no se permiten arbitrajes de grupo ni demandas colectivas.** AT&T será responsable por todos los costos del arbitraje cuando se trate de reclamos

fundamentados que no superen los \$75,000. Asimismo, en el arbitraje el cliente tiene derecho a que AT&T le reembolse los honorarios de abogados en la misma medida en que le correspondería en un tribunal. Además, en ciertas circunstancias (que se detallan más adelante), AT&T le pagará al cliente un monto mayor a la indemnización fijada por el árbitro y le pagará a su abogado (si hubiera contratado uno) el doble de sus honorarios razonables, en caso de que el árbitro fije una indemnización mayor al monto que AT&T le haya ofrecido al cliente para resolver la disputa.

### 1.3.2 Cláusula de arbitraje

**1.3.2.1 Reclamos sujetos a arbitraje:** AT&T y el cliente aceptan someter a arbitraje todas las disputas y reclamos que surjan entre ambos, excepto los reclamos que se deban a lesiones corporales o la muerte. Esta cláusula de arbitraje está destinada a ser interpretada de manera amplia. Esta incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- los reclamos que se originen o estén relacionados con cualquier aspecto de la relación entre ambos, ya sea que surjan de disposiciones contractuales, actos ilícitos civiles, fraude, tergiversación o de cualquier otra figura jurídica;
- los reclamos que surgieron antes de la celebración de este Contrato (que incluyen, entre otros, reclamos relacionados con la publicidad);
- reclamos por angustia mental o emocional, o lesiones que no surjan de lesiones corporales;
- los reclamos que actualmente son el objeto de una demanda colectiva pretendida, en la cual el cliente no es participante de una clase certificada; y
- los reclamos que puedan surgir luego de la rescisión de este Contrato.

Las referencias a “AT&T”, “nosotros”, “nuestro” y toda mención a la primera persona del plural incluyen a nuestros respectivos predecesores en intereses, sucesores y cesionarios, así como a nuestras respectivas subsidiarias, filiales, entidades relacionadas, agentes y empleados pasados, presentes y futuros, y todos nuestros usuarios o beneficiarios autorizados o no autorizados de los Servicios o productos de AT&T según Contratos pasados, presentes o futuros entre nosotros. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes puede entablar una acción en un tribunal de reclamos menores solicitando solo una reparación individualizada, siempre que la acción permanezca en ese tribunal y no sea trasladada o recurrida en un tribunal de jurisdicción general. Esta cláusula de arbitraje no le impedirá al cliente llevar cualquier problema ante organismos federales, estatales o locales, como por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Dichos organismos pueden, si así lo permite la ley, solicitar reparaciones judiciales en contra de la compañía en representación del cliente. **El cliente acepta que, al celebrar el presente Contrato, tanto él como AT&T renuncian al derecho a un juicio por jurado o participar en una demanda colectiva.** Este Contrato es evidencia de una transacción de comercio interestatal y esta cláusula de arbitraje se interpretará y hará cumplir conforme a la Ley Federal de Arbitraje (Federal Arbitration Act). Esta cláusula de arbitraje permanecerá en vigencia con posterioridad a la rescisión del Contrato.

**1.3.2.2 Aviso de disputa previa al arbitraje:** La parte que pretenda recurrir al arbitraje primero deberá enviar a la otra parte, por escrito, mediante correo certificado, un aviso de disputa (el “Aviso”). El formulario del Aviso se puede descargar en [att.com/arbitration-forms](http://att.com/arbitration-forms). El Aviso a AT&T se puede enviar por correo de EE. UU. o un servicio de mensajería profesional a Manager - Dispute Resolution and Arbitration, AT&T, 1025 Lenox Park Blvd., Atlanta, GA 30319 (el “Domicilio de aviso”) o, alternativamente, se puede enviar electrónicamente siguiendo las instrucciones en [att.com/noticeofdispute](http://att.com/noticeofdispute). El Aviso debe incluir toda la información solicitada en el formulario del Aviso, incluyendo: (a) el nombre del cliente; (b) su número de Cuenta; (c) los servicios (si los hay) a los que se refiere el reclamo; (d) una descripción de la naturaleza y los fundamentos del reclamo o disputa; (e) una explicación de la reparación específica solicitada y los fundamentos para los cálculos; (f) su firma; y (g) si ha contratado a un abogado, la declaración firmada del cliente en la que autoriza a AT&T a divulgar los registros confidenciales de su Cuenta a su abogado en caso de que sea necesario para resolver su reclamo.

Si AT&T y el cliente no llegan a un acuerdo para resolver el reclamo en un plazo de 60 días posteriores a la recepción del Aviso, el cliente o AT&T puede iniciar un procedimiento de arbitraje. (Si el cliente o AT&T envía al otro un Aviso incompleto, el período de 60 días comienza solo después de que se reciba un Aviso completo). Se puede descargar el formulario para iniciar el arbitraje en [att.com/arbitration-forms](http://att.com/arbitration-forms). Además, la información sobre cómo iniciar un procedimiento de arbitraje, incluido cómo presentar un arbitraje de consumidor en línea, está disponible actualmente en [adr.org/support](http://adr.org/support). Se debe enviar una copia de la demanda de arbitraje al Domicilio de aviso indicado anteriormente.

**1.3.2.3 Procedimiento de arbitraje:** El arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje del Consumidor vigentes en ese momento (“Reglas AAA”) de la Asociación Estadounidense de Arbitraje (“AAA”), según las modificaciones establecidas por esta cláusula de arbitraje, y será administrado por la AAA. (Si la AAA no está disponible, las partes seleccionarán otro proveedor de arbitraje o, si las partes no pueden ponerse de acuerdo sobre un proveedor, entonces lo elegirá el tribunal). Las Reglas AAA están disponibles en línea en [adr.org](http://adr.org) o se pueden solicitar por carta al Domicilio de aviso. (El cliente puede obtener información sobre el proceso de arbitraje en [att.com/arbitration-information](http://att.com/arbitration-information), en inglés. Esta información se ha compilado pensando en aquellas personas que no están familiarizadas con temas jurídicos.) Todos los asuntos se someterán a la decisión del árbitro, salvo aquellos relacionados con el alcance y la exigibilidad de la cláusula de arbitraje o sobre si una disputa se puede o se debe someter a arbitraje que estarán sujetos a la decisión del tribunal. El árbitro puede tener en cuenta fallos de otros arbitrajes que involucren a diferentes clientes, pero el fallo de un árbitro no será vinculante en procedimientos que involucren a diferentes clientes. Salvo que AT&T y el cliente acuerden lo contrario, todas las audiencias del arbitraje tendrán lugar en el condado (o municipio) del domicilio de facturación del cliente. Si el reclamo del cliente es de \$10,000 o menos, AT&T acepta que el cliente pueda elegir si el arbitraje se realizará exclusivamente con base en los documentos presentados ante el árbitro, mediante una audiencia telefónica, por videoconferencia o en persona según lo estipulado por las Reglas AAA. Si el reclamo del cliente supera los \$10,000, las reglas AAA determinarán el derecho a celebrar una audiencia. Durante el arbitraje, el monto de cualquier oferta de conciliación realizada por AT&T o el cliente no se divulgará al árbitro hasta que este determine la reparación judicial, si la hubiera, a la que el cliente o AT&T tenga derecho. Independientemente de la forma en la que se realice el arbitraje, el árbitro deberá emitir por escrito una decisión justificada que alcance a explicar las determinaciones y conclusiones en las cuales se basó el fallo. Salvo lo dispuesto en el inciso 1.3.2.6 a continuación, el árbitro puede otorgar los mismos daños y reparaciones que otorgaría un tribunal según la ley aplicable.

**1.3.2.4 Tasas de arbitraje:** Si AT&T inicia el arbitraje o si el cliente inicia el arbitraje de reclamos valorados en \$75,000 o menos, AT&T pagará todas las tasas de presentación, administración, gestión de casos, audiencia y arbitraje de la AAA, siempre que el cliente haya cumplido plenamente con los requisitos de la cláusula 1.3.2.2 para cualquier arbitraje que este haya iniciado. En tales casos, AT&T pagará la tasa de presentación directamente a la AAA al recibir una solicitud por escrito del cliente en el Domicilio del aviso o, si la AAA exige que el cliente pague una tasa de presentación para comenzar el arbitraje, AT&T le reembolsará al cliente, o coordinará para que la AAA le reembolse al cliente, la tasa de presentación y remitirá esta tasa a la propia AAA. Si el cliente solicita una reparación judicial valorada en más de \$75,000, el pago de las tasas de presentación, administración, gestión de casos, audiencia y arbitraje de la AAA se regirá por las reglas de la AAA. Además, si el árbitro considera que el objeto del reclamo o la reparación judicial pretendida en la demanda no está fundamentada o se entabla con un propósito indebido (según lo acordado por las normas establecidas en la Regla Federal de Procedimiento Civil 11(b)), entonces el pago de todas las tasas correspondientes se regirá por las Reglas AAA. En tal caso, el cliente acepta reembolsar a AT&T todos los fondos erogados previamente por la compañía que el cliente está obligado a pagar según las Reglas AAA.

**1.3.2.5 Pago alternativo y Prima del abogado:** Si el cliente cumplió completamente con los requisitos anteriores en el inciso 1.3.2.2 y el árbitro otorga un fallo a su favor que supera el monto de la última oferta escrita de conciliación efectuada por AT&T antes de la selección del árbitro, AT&T:

- pagará al cliente el monto del fallo o \$10,000 (“el Pago alternativo”), lo que sea mayor; y

- pagará al abogado del cliente, si hubiera contratado uno, el doble de sus honorarios y le reembolsará cualquier gasto (incluidos los honorarios y costos de peritos), dentro de lo prudente, por investigar, preparar y presentar el reclamo del cliente en el arbitraje (la “Prima del abogado”).

En caso de que AT&T no haya efectuado una oferta escrita para resolver la disputa antes de la selección del árbitro, el cliente y su abogado tendrán derecho a recibir el Pago alternativo y la Prima del abogado, respectivamente, si el árbitro establece una reparación judicial para el cliente sobre los fundamentos del reclamo. El árbitro podrá tomar decisiones y resolver disputas en cuanto al pago y reembolso de honorarios, gastos, el Pago alternativo y la Prima del abogado a solicitud de cualquiera de las partes presentada dentro de los 14 días del fallo del árbitro sobre los fundamentos del reclamo. Al evaluar si un laudo que incluye los honorarios y gastos de abogado es mayor que el valor de la última oferta escrita de conciliación de AT&T, el cálculo incluirá solo la parte del laudo que representa los honorarios y gastos de abogados en los que incurrió razonablemente el cliente durante el proceso de arbitraje hasta la fecha de la oferta de conciliación de AT&T.

El derecho a la Prima del abogado complementa cualquier derecho a honorarios de abogado y gastos que le correspondan al cliente en virtud de la legislación aplicable. Por lo tanto, si el cliente tuviera derecho a un monto mayor de conformidad con la legislación aplicable, la presente cláusula no impide al árbitro que fije tal indemnización. Sin embargo, el cliente no podrá recuperar la Prima del abogado y obtener una adjudicación doble por concepto de gastos u honorarios de abogado. Si bien de conformidad con ciertas leyes es posible que AT&T tenga derecho a la adjudicación de los gastos y honorarios de abogado en caso de obtener un fallo favorable en el arbitraje, AT&T acepta que no intentará cobrar tal adjudicación a menos que el cliente haya contratado a un abogado y se determine que uno o más de los reclamos del cliente no está fundamentado o se entabló con un propósito indebido.

**1.3.2.6 Requisito de arbitraje individual:** El árbitro puede otorgar una reparación (que incluye, entre otros, daños, restitución, indemnización declarativa y desagravio por mandato judicial solo a favor de la parte individual que pretende resarcimiento y únicamente en la medida necesaria para proveer el resarcimiento justificado por el reclamo individual de dicha parte. EL CLIENTE Y AT&T ACUERDAN QUE CADA UNO PODRÁ ENTABLAR UNA ACCIÓN EN CONTRA DE LA OTRA PARTE SOLO EN FORMA INDIVIDUAL, Y NO COMO DEMANDANTE O PARTICIPANTE EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO PRETENDIDO DE DEMANDA COLECTIVA, REPRESENTATIVO O DE ABOGADO PRIVADO GENERAL. Asimismo, a menos que el cliente y AT&T acuerden lo contrario, el árbitro no podrá combinar los reclamos de más de una persona o entidad, ni podrá presidir sobre ninguna forma de procedimiento representativo, colectivo o de abogado privado general. Si, después del agotamiento de todas las apelaciones, se determina que cualquiera de estas prohibiciones de reparación no individualizada: demanda colectiva, representativa y de abogado privado general, y combinación, carece de fuerza ejecutoria con respecto a un reclamo en particular o con respecto a una solicitud de reparación en particular (como una solicitud de desagravio por mandato judicial), entonces las partes acuerdan que dicho reclamo o solicitud de reparación será decidido por un tribunal después de que se arbitren todas las demás reclamaciones y solicitudes de reparación.

**1.3.2.7 Cambios futuros en la cláusula de arbitraje:** No obstante cualquier cláusula del presente Contrato que indique lo contrario, se acepta que si AT&T realiza cualquier cambio futuro a esta cláusula de arbitraje (excepto un cambio del Domicilio de aviso) durante el período de contratación de servicios por parte del cliente, este podrá rechazar tal cambio enviando a la compañía una notificación por escrito dentro de los 30 días del cambio al Domicilio de Aviso mencionado anteriormente. Al rechazar cualquier cambio futuro, el cliente acepta que el arbitraje de cualquier disputa entre él y AT&T se realizará de conformidad con lo establecido en esta cláusula.

**1.3.2.8 Clientes de Puerto Rico:** Para los clientes de Puerto Rico, todas las referencias al “tribunal que atiende causas de escaso monto” en esta cláusula de arbitraje deben entenderse como la Junta Reguladora de Telecomunicaciones de Puerto Rico.

## **1.4 Cómo podemos comunicarnos con el cliente**

El cliente entiende y acepta que en ocasiones puede ser necesario que nos comuniquemos con él con respecto a sus Cuentas, sus Servicios de AT&T y productos y servicios adicionales que nosotros, nuestros afiliados, cesionarios, sucesores o terceros podamos ofrecer. En consecuencia, el cliente acepta que AT&T y sus compañías filiales, cesionarios, sucesores, agentes actuales y futuros, y agencias de cobranza externas pueden comunicarse con él mediante cualquier método que este les proporcione, incluso por teléfono, correo, correo electrónico, mensaje de texto, notificaciones automáticas u otro medio, así como también mediante la inclusión de mensajes o insertos en las facturas de sus Servicios de AT&T. El cliente acepta que los avisos que se le proporcionen utilizando cualquiera de estos métodos son suficientes para que se considere que los ha recibido. Además, acepta que cualquier llamada o mensaje de texto enviado a los números que nos proporcione a nosotros o a nuestras compañías filiales, agentes, cesionarios, sucesores actuales o futuros, o agencias de cobranza externas (incluidos los números por cable o móviles), puede enviarse mediante un sistema de marcación automática o de mensajes de voz artificiales o pregrabados, y que no puede revocar su consentimiento para ser contactado de esta manera.

El cliente acepta comunicarse con nosotros de inmediato si ha cambiado algún número de contacto que tenemos para contactarle. También acepta que podemos enviarle correos electrónicos u otros mensajes electrónicos por cualquier medio, incluido un sistema automatizado que envía mensajes preprogramados.

**No pasar por alto la sección de mensajes importantes de la factura.** Los mensajes de la factura y los encartes son una forma de compartir información con el cliente. Si el cliente se ha inscrito en la facturación en línea, se considera que ha recibido esos avisos cuando su factura en línea está disponible para su visualización. Si se recibe la factura impresa, se considera que el cliente ha recibido esos avisos tres días después de que enviemos la factura por correo.

Las comunicaciones de AT&T o sus compañías filiales, agentes, cesionarios o sucesores actuales o futuros, o agencias de cobranza externas pueden incluir alertas de emergencia, comunicaciones sobre pagos o saldos vencidos e información sobre promociones relacionadas con cualquier Servicio de AT&T o de nuestros socios externos sobre sus productos o servicios. No es necesario que el cliente acepte recibir comunicaciones promocionales para comprar ningún Servicio de AT&T. Se puede cancelar la suscripción a correos electrónicos, llamadas o mensajes de texto promocionales siguiendo las opciones para cancelar la suscripción en la comunicación promocional o en la Política de privacidad de AT&T.

Para obtener más información sobre los derechos y opciones del cliente con respecto a cómo nos comunicamos con él, visitar [att.com/sites/privacy\\_policy/rights\\_choices](http://att.com/sites/privacy_policy/rights_choices).

## **1.5 Terminación o suspensión de los Servicios de AT&T**

Se puede cancelar o terminar uno o más de los Servicios de AT&T en cualquier momento. Para cancelar un servicio de AT&T, hay que comunicarse con el departamento de servicio al cliente para ese Servicio de AT&T. Se puede encontrar el número de teléfono en [att.com/contactus/index.html](http://att.com/contactus/index.html) o, para los usuarios individuales de FirstNet, en [firstnet.com](http://firstnet.com). Si se cancela un Servicio de AT&T, se pueden perder los descuentos que se obtuvieron al combinar los Servicios de AT&T. Y es posible que después de la cancelación de uno de los servicios del paquete dejen de funcionar los Servicios de AT&T restantes (o no funcionen de la misma manera).

AT&T se reserva el derecho de modificar, suspender o discontinuar cualquier función o característica de cualquier Servicio de AT&T, incluidas las tarifas o los cargos, o cancelar el Servicio de AT&T por completo, por cualquier motivo, que puede incluir, entre otros:

- cualquier mala conducta por parte del cliente o de cualquier usuario de los Servicios de AT&T del cliente (tal como se define a continuación);
- cumplimiento de una orden de una agencia estatal o federal, un tribunal o un árbitro; y
- cualquier interrupción o pérdida de los derechos del cliente o de AT&T de acceder a cualquier parte de las instalaciones de la red necesarias para proporcionar los servicios, incluida la interrupción o pérdida de cualquier derecho de acceso al terreno o edificios en los que se encuentran las instalaciones;

La mala conducta incluye, entre otras, las siguientes conductas del cliente o de cualquier usuario o de los Servicios de AT&T del cliente:

- cualquier conducta que creamos que incumple este Contrato o la Política de Uso Aceptable de AT&T;
- cualquier conducta que implique el uso de una conducta abusiva, amenazante o irrazonable hacia cualquiera de nuestros empleados o representantes, ya sea en persona, por teléfono o por escrito;
- cualquier uso abusivo, fraudulento o ilegal de cualquier Servicio de AT&T;
- que el cliente nos brinde información falsa o engañosa sobre sí mismo o sobre los usuarios de los Servicios de AT&T, o sobre el uso que el cliente o los usuarios hacen de los Servicios de AT&T, incluida información inexacta relacionada con su solvencia;
- cualquier uso de los Servicios de AT&T de una manera que afecte negativamente nuestras redes, clientes u operaciones o las de otros, o que infrinja los derechos de propiedad intelectual de cualquier persona, viole la privacidad de otros, genere correo no deseado o mensajes o llamadas abusivas, o resulte en la publicación de materiales amenazadores, ofensivos o ilegales;
- cualquier reventa de los Servicios de AT&T (incluida la venta del uso o el acceso a los Servicios de AT&T);
- cualquier incumplimiento de efectuar todos los pagos requeridos a su vencimiento o de mantener cantidades suficientes en depósito o pagar otra forma de garantía crediticia, así como cualquier cambio que determinemos crea un riesgo de impago (como un deterioro de su solvencia crediticia).

Independientemente del motivo o si el cliente o nosotros cancelamos sus Servicios de AT&T:

- a menos que lo exija la ley aplicable, no hay prorrateo de cargos y el cliente sigue siendo responsable del pago del mes completo, incluso si sus Servicios de AT&T se cancelan en medio de un ciclo de facturación;
- no se reembolsará ni acreditará el saldo de la Cuenta o la parte no utilizada del Servicio de AT&T cancelado (como un servicio prepago);
- se cancelarán las licencias para usar cualquier software asociado con el Servicio de AT&T cancelado;
- el cliente tiene la obligación de devolver cualquier Equipo, según se define en este Contrato, asociado con el Servicio de AT&T cancelado; y
- AT&T se reserva el derecho de eliminar los datos, archivos u otra información asociados con el cliente o su Cuenta de AT&T o con los Servicios de AT&T cancelados.

Además, si el cliente no ha cumplido con el compromiso de mantener el servicio o la programación durante un período de tiempo determinado y cancela un Servicio de AT&T o lo rescindimos por mala conducta, el cliente estará sujeto a cualquier cargo por cancelación anticipada correspondiente de conformidad con el inciso 1.9.6.

Si se suspende alguno de los Servicios de AT&T del cliente, este seguirá siendo responsable de pagar los cargos correspondientes por ese Servicio de AT&T.

## **1.6 Descargo de responsabilidad por garantías**

Aparte de lo establecido expresamente en estos Términos generales o en los Términos de servicio aplicables, los Servicios de AT&T se ofrecen “tal como aparecen” y “en la medida en que estén disponibles”, sin garantías de ningún tipo. Siempre que lo permita la ley, AT&T y sus matrices, subsidiarias y compañías filiales, y sus directivos, empleados, agentes, socios, otorgantes de licencias, sucesores y cesionarios pasados, presentes y

futuros, renuncian expresamente a todas las garantías de cualquier tipo, ya sean orales, expresas, implícitas o estatutarias, incluidas, entre otras, las garantías implícitas de título, comerciabilidad, idoneidad para un propósito particular, no infracción y cualquier garantía implícita por las prácticas, costumbres y métodos de comercio. Nadie está autorizado a ofrecer garantías en nuestro nombre. No garantizamos que los Servicios de AT&T cumplan con los requisitos del cliente, sean de una calidad o velocidad en particular, o que sean ininterrumpidos, puntuales, seguros, mantenidos y libres de virus o de otros componentes dañinos. AT&T no puede garantizar y no garantiza que una persona no autorizada no obtendrá acceso a la información o Cuenta de AT&T del cliente. Tampoco garantiza que los Servicios de AT&T sean adecuados para su uso en situaciones en las que se requiere una transmisión de datos absolutamente puntual o seguridad o que podrían resultar en lesiones personales, daños a la propiedad o pérdidas financieras. Tampoco garantiza que los Servicios de AT&T serán interoperables con el hardware o software del cliente y que la incompatibilidad no dará lugar a daños o pérdida de datos. El cliente usa los Servicios de AT&T a su propio riesgo.

### **1.7 Limitaciones de responsabilidad**

El cliente reconoce y acepta que AT&T no es una aseguradora de sus productos y Servicios de AT&T, y que no puede asegurar la exactitud de la información del cliente ni la privacidad o seguridad de sus Cuentas de AT&T. Además, entiende y acepta que AT&T no tiene control sobre los actos y la conducta de terceros y que el cliente está mejor situado para salvaguardar su información personal y proteger sus Cuentas de AT&T contra el acceso no autorizado. AT&T ofrece servicios de telecomunicaciones y el cliente acepta que AT&T no es responsable de las pérdidas incurridas por aquel como resultado del uso por parte de un tercero de su número de teléfono móvil de AT&T u otro Servicio de AT&T como fuente de autenticación o verificación en conexión con cualquier cuenta de redes sociales, correo electrónico, financiera, de criptomoneda u otra cuenta. También reconoce y acepta que AT&T tiene el derecho, siempre que lo permita la legislación aplicable, de limitar el alcance y la extensión de su responsabilidad potencial para con el cliente, y que la capacidad de AT&T de limitar contractualmente su responsabilidad potencial para con sus clientes le permite ofrecer y proporcionar sus productos y Servicios de AT&T a precios justos y razonables. Por consiguiente, siempre que lo permita la ley, AT&T y sus matrices, subsidiarias y compañías filiales, y sus directivos, empleados, agentes, socios, otorgantes de licencias, sucesores y cesionarios pasados, presentes y futuros no serán responsables ante el cliente ni ante ningún otro usuario o beneficiario autorizado o no autorizado de los productos y Servicios de AT&T, de ningunos daños indirectos, incidentales, especiales, emergentes, triplicados, punitivos o ejemplares por ningún motivo. Los daños no permitidos incluyen, sin carácter limitativo, daños por lesiones personales; daños a la propiedad; o pérdida de ingresos, ganancias, negocio, fondo de comercio, uso, datos u otras pérdidas tangibles o intangibles (incluso si se le ha informado a AT&T de la posibilidad de dichos daños) como resultado, por ejemplo, de lo siguiente: (a) el uso de productos y Servicios de AT&T (que incluye equipos, software y cableado interior o exterior); (b) el funcionamiento o no funcionamiento de los Servicios de AT&T; (c) las acciones o inacciones de AT&T o sus agentes con respecto a la provisión o entrega de cualquiera de los Servicios de AT&T o con respecto a la Cuenta de AT&T del cliente o a la relación de AT&T con el cliente; (d) cualquier acción de un tercero, como el acceso no autorizado a sus Cuentas de AT&T o Servicios de AT&T (incluido el uso de sus Cuentas de AT&T o Servicios de AT&T para acceder a una cuenta de terceros); o (e) cualquier presunta acción o manifestación, declaración, promesa o acuerdo de AT&T o sus agentes que no se establezcan expresamente en este Contrato con respecto al uso, funcionamiento, idoneidad, seguridad, confiabilidad, seguridad o cualquier otro aspecto o atributo de los servicios de AT&T.

Además, siempre que lo permita la ley, AT&T y sus empresas matrices, subsidiarias y filiales, y sus directivos, empleados, agentes, socios, otorgantes de licencias, sucesores y cesionarios pasados, presentes y futuros no serán responsables ante el cliente de ningunos daños de cualquier tipo que se deban a cualquiera de lo siguiente: (a) la instalación, el mantenimiento, la eliminación o el soporte técnico de los Servicios de AT&T, incluso si el daño se debe al DESCUIDO ordinario del instalador u otro representante de AT&T; (b) cualquier acceso no autorizado a las Cuentas de AT&T o Servicios de AT&T del cliente (incluido el uso de las Cuentas de AT&T o Servicios de AT&T para acceder a una cuenta de terceros), incluso si el acceso no autorizado fue el resultado del DESCUIDO ordinario de un empleado, representante, agente de AT&T o cualquier persona o

entidad que pretenda actuar en nombre de AT&T; (c) cualquier incapacidad para comunicarse con el 911 u otros servicios de emergencia, cualquier presunta interferencia con las señales de alarma o monitoreo médico, o cualquier falla de las señales de alarma o monitoreo médico que impide que lleguen a las estaciones de monitoreo previstas; (d) el uso, la imposibilidad de uso o la falta de interoperabilidad entre los Servicios de AT&T y cualquier hardware, software o servicio de terceros, incluso si los cargos por el hardware, software o servicio de terceros figuran en la factura de AT&T del cliente; (e) la pérdida de la información del cliente, como correos de voz, mensajes de texto, correos electrónicos, imágenes o archivos perdidos o eliminados; o (f) cualquier interrupción, error, limitación, demora en cualquier Servicio de AT&T o cualquier otro problema causado, en su totalidad o en parte, por el cliente o algo fuera del control de AT&T, que incluye, sin carácter limitativo, condiciones ambientales, condiciones de emergencia, cortes de energía o de la red, errores de transmisión, daños o reparaciones de equipos, límites en la capacidad del sistema, indisponibilidad de canales de radiofrecuencia, acciones gubernamentales, disputas laborales, disturbios, terrorismo o actos de terceros.

Además, a menos que lo prohíba la ley, la responsabilidad total de AT&T para con el cliente (según cualquier teoría legal) es un crédito o reembolso que no excederá el monto total de los cargos del Servicio de AT&T desembolsados durante el período más breve de (i) el período anterior de 24 meses o (ii) el período en el que el cliente experimentó el problema que dio lugar a sus reclamos. Si el cliente disputa un cargo en su factura, la cláusula 1.10 requiere que notifique a AT&T dentro de los 120 días posteriores a la fecha de la factura. Además, a menos que lo prohíba la ley, dentro de los dos años posteriores a la fecha del evento o de los hechos que dieron lugar a la disputa, el cliente debe iniciar una acción legal, ya sea presentando una demanda en un tribunal de reclamos menores o presentando una demanda de arbitraje, o en caso contrario debe renunciar al derecho a perseguir ese reclamo. Este período de limitaciones contractuales tiene una duración de 30 días después de la presentación de un Aviso de disputa válido según el inciso 1.3 de este Contrato.

Cada una de las limitaciones de responsabilidad en este Contrato se aplicará a los reclamos que presente el cliente contra terceros en la medida en que se exigiría a AT&T indemnizar a ese tercero. Si la legislación aplicable prohíbe una limitación en este Contrato, todas las demás limitaciones se aplicarán en la mayor medida permitida por la ley.

## **1.8 Indemnización**

Siempre que lo permita la legislación aplicable, el cliente acepta liberar, eximir de responsabilidad, indemnizar y defender a AT&T y a sus empresas matrices, subsidiarias y filiales, y a sus directivos, empleados, agentes, socios, licenciantes y sucesores y cesionarios presentes y futuros de todos y cada uno de los reclamos de cualquier persona o entidad por daños, multas, sanciones o gastos de cualquier naturaleza que surjan o se relacionen, directa o indirectamente, con lo siguiente: (1) el acceso o uso, o la imposibilidad del acceso o uso de los Servicio de AT&T por parte del cliente o de sus Usuarios autorizados; (2) cualquier incumplimiento de este Contrato por parte del cliente o de sus Usuarios; (3) la infracción de la ley por parte del cliente o de sus Usuarios autorizados (incluido el descuido, mala conducta intencional y violación de los derechos de propiedad intelectual de cualquier persona); o (4) cualquier otro reclamo, demanda, acción o denuncia que de alguna manera surja o se relacione con este Contrato o cualquier Servicio de AT&T por parte de cualquier persona o entidad que reclame en nombre del cliente o de sus Usuarios autorizados o a través de ambos.

## **1.9 Cargos y Pagos**

**1.9.1 Verificación de crédito:** Al solicitar o utilizar ciertos Servicios de AT&T, el cliente da permiso a AT&T para obtener su información crediticia de las agencias de informes crediticios del consumidor en cualquier momento y por cualquier motivo, incluso debido a preguntas o cambios en la Cuenta realizados por Usuarios autorizados o personas que brinden información que AT&T considere suficiente para identificarle. AT&T puede compartir información sobre el crédito del cliente con compañías filiales, cesionarios, sucesores y proveedores de servicios de AT&T en cualquier momento y por cualquier motivo. AT&T puede negarse a brindar Servicios de AT&T o solicitar un pago por adelantado, un pago no reembolsable, un depósito u otra forma de requisito de

crédito si determina que el cliente puede ser un riesgo crediticio debido a (1) su calificación crediticia; (2) historial crediticio insuficiente; (3) pagos atrasados anteriores, suspensión, desconexión o restablecimiento del servicio; o (4) uso fraudulento o abusivo de cualquier Servicio de AT&T en los últimos cinco años. AT&T no pagará intereses sobre pagos por adelantado o depósitos a menos que lo exija la ley. Sin embargo, AT&T podrá requerir condiciones de pago especiales, como pagos por adelantado o depósitos adicionales, si determina que el pago inicial fue inadecuado. AT&T podrá establecer límites y restringir los servicios o funciones de AT&T según lo considere apropiado. Y podrá interrumpir o suspender inmediatamente los Servicios de AT&T hasta que el saldo del cliente se reduzca por debajo del límite que AT&T estableció para el cliente. Cualquier cargo en que incurra en exceso de su límite es pagadero inmediatamente. Tras la determinación exclusiva de AT&T de un historial de pagos satisfactorio o según lo exija la ley, AT&T podrá comenzar a reembolsar los depósitos mediante créditos en las facturas, pagos en efectivo o según su determinación exclusiva. Si tiene pagos atrasados con nosotros, también nos autoriza a informar de cualquier pago atrasado o falta de pago a las agencias de informes de crédito.

**1.9.2 Facturación:** Los diferentes Servicios de AT&T facturan de diferentes maneras; consultar los Términos de servicio para los Servicios de AT&T con el fin de obtener detalles y los montos de las tarifas y cargos aplicables. Pero el cliente acepta pagar el total de cada ciclo de facturación (generalmente una vez cada 30 días): (1) los cargos mensuales vigentes en ese momento para los Servicios de AT&T; (2) cualquier cargo aplicable por el equipo requerido para los Servicios de AT&T; (3) tarifas de activación, conexión o cargos de instalación, si corresponde; (4) cargos por pagos atrasados y cargos por restablecimiento del servicio de AT&T, si corresponde; (5) cargos de AT&T y otros cargos de AT&T descritos en los Términos de servicio; (6) cargos por contenido o servicios de terceros que se compraron u ordenaron usando los Servicios o el equipo de AT&T; y (7) cualquier impuesto y tarifa aplicable que AT&T pague a los municipios y otras entidades gubernamentales y pueda traspasar al cliente, independientemente de si la legislación vigente los carga a AT&T. El cliente es responsable de pagar todos los cargos especificados en este Contrato, incluidos los cargos incurridos por cualquier persona que obtenga acceso a los Servicios o equipos de AT&T del cliente, incluso si este no autorizó los cargos. Téngase en cuenta que la facturación comenzará tan pronto como el cliente reciba o active el Servicio de AT&T, incluso si aún no ha comenzado a usarlo (o incluso a instalarlo).

**1.9.3 Cargo por pago atrasado y Cargo por cheque sin fondos:** El cliente acepta que, por cada factura no pagada en su totalidad para la fecha de vencimiento del pago, se podrá aplicar un cargo por pago atrasado (sujeto a la ley aplicable y excepto que se haya acordado lo contrario expresamente por escrito). La aceptación de pagos atrasados o parciales (aunque figuren como "Pagado en su totalidad") no implicará la renuncia de AT&T de su derecho a reclamar la totalidad de lo adeudado. También se cobrará un cargo por cada cheque u otro instrumento (incluidas las devoluciones del cargo de la tarjeta de crédito) devuelto sin pagar por cualquier motivo (sujeto a la ley aplicable y excepto que se haya acordado lo contrario expresamente por escrito).

**1.9.4 Cobranzas:** Si el cliente no paga los montos que adeuda en su totalidad y a tiempo, acepta que puede estar sujeto a recobros, ya sea por parte de AT&T o por una agencia de cobranzas externa. Siempre que lo permita la ley, el cliente pagará todos los costos y cargos, incluidos los honorarios de abogados, en los que incurra AT&T razonablemente para recobrar los montos que adeuda. Sujeto a la ley aplicable, y en la medida en que no sea contrario a esta, AT&T no será responsable de ninguna consecuencia negativa o adversa que pueda surgir como resultado del reporte de la Cuenta del cliente o de su información de pago o historial a cualquier agencia crediticia o de cobranzas externa.

**1.9.5 Autopay:** Si el cliente se inscribe en un plan de facturación automática con tarjeta de crédito, pago automático o transferencia electrónica de fondos, autoriza a AT&T o a su agente a cargar los montos o a efectuar las retenciones correspondientes en la tarjeta de crédito o débito o en la cuenta de la institución financiera que nos proporcione, sin necesidad de un recibo firmado. El cliente certifica que es el titular del método de pago, autoriza a AT&T a almacenar esta información y autoriza a AT&T a cobrar automáticamente el monto de sus facturas mensuales cada mes en la fecha indicada en su factura mensual y a cobrar cualquier monto pendiente si el cliente cancela el servicio de AT&T. Si se le solicitó al cliente que proporcionara una tarjeta de crédito

cuando inició un Servicio de AT&T, el cliente también autoriza a AT&T a cargar en esa tarjeta (en lugar de su tarjeta de pago automático, si es diferente) cualquier monto pendiente si cancela el Servicio de AT&T. El cliente acepta proporcionar a AT&T información actualizada de su tarjeta de crédito o débito o de su cuenta bancaria cuando sea necesario llamando al número de atención al cliente que figura en su factura o en línea en [att.com/myatt](http://att.com/myatt). El cliente reconoce que, si el banco emisor de su tarjeta participa en un programa de actualización de tarjetas y, a menos que opte por no participar en este servicio, su banco puede proporcionar a AT&T el número de la tarjeta y la fecha de vencimiento actualizadas, y AT&T actualizará sus archivos con esta información y continuará cargando su tarjeta. El cliente acepta que AT&T no es responsable por los cargos de fondos insuficientes u otros cargos en los que pueda incurrir el cliente como resultado de cualquier intento de cargar o colocar retenciones en su tarjeta de crédito o débito o de transferir fondos. Cuando el pago se realiza con tarjeta de crédito o débito, el pago también estará sujeto a los términos y condiciones establecidos por el emisor de la tarjeta de crédito o débito. Si los cargos no se pueden procesar a través de la tarjeta de crédito o débito, o si el giro bancario o transferencia electrónica de fondos se devuelve por fondos insuficientes, AT&T podrá cobrar al cliente un cargo adicional.

Para cancelar su autorización para la facturación automática con tarjeta de crédito, pago automático o transferencia electrónica de fondos, el cliente puede llamar al número de atención al cliente que figura en su factura o en línea en [att.com/myatt](http://att.com/myatt). Si cancela el pago automático, el cliente puede perder determinadas promociones o descuentos. También debe comunicarse con el emisor de su tarjeta o institución financiera para informarle que ha cancelado su inscripción.

**1.9.6 Cargo por cancelación anticipada:** El Resumen de servicio al cliente, la confirmación del pedido o el programa de tarifas aplicables para el Servicio de AT&T puede incluir un período mínimo en el que el cliente debe mantener el servicio en un plan elegible (“Compromiso de servicio”) o mantener cierta programación (“Compromiso de programación”). Si el cliente no cumple con ese compromiso, acepta pagar un cargo por cancelación anticipada. Ese cargo no es una multa, sino un medio alternativo para que el cliente cumpla con sus obligaciones en virtud del Contrato que nos indemniza parcialmente por el hecho de no completar el Compromiso de servicio o Compromiso de programación en el que se basa la tarifa mensual.

**1.9.7 Aplicación de créditos:** Cualquier monto reembolsado como créditos en la factura, pagos en efectivo o de cualquier otra forma, incluirá todos los impuestos, tarifas y recargos correspondientes que se hubieran pagado originalmente con tales montos. Los montos de crédito, como las recompensas de fidelidad del cliente, que no representan un reembolso ni un descuento en el precio pagado por un producto o Servicio de AT&T, no incluirán el reembolso de ningún impuesto, tarifa o recargo previamente pagado.

**1.9.8 Beneficios comerciales o gubernamentales:** El cliente puede recibir o ser elegible para ciertos descuentos, créditos, promociones y otros beneficios (“Beneficios”) por medio de un contrato de un cliente comercial o gubernamental con AT&T (“Contrato comercial”) o si es elegible para participar en nuestros programas de descuentos o beneficios para el ejército/gobierno. Todos estos Beneficios se le brindan al cliente únicamente como resultado del Contrato Comercial correspondiente o a discreción de AT&T y pueden modificarse o rescindirse sin previo aviso. El cliente también puede ser elegible para ciertos planes de tarifas y/u otros Servicios. Con respecto a los Servicios inalámbricos, consúltese [att.com/iru-additional-terms](http://att.com/iru-additional-terms) para conocer dichos Servicios y los términos adicionales asociados.

Si una entidad comercial o gubernamental paga los cargos del cliente o es responsable de los cargos del cliente, este autoriza a AT&T a compartir la información de su Cuenta con dicha entidad o con sus agentes autorizados. Si el cliente usa los Servicios y/o recibe ciertos Beneficios de conformidad con un Contrato comercial con AT&T, pero el cliente es responsable de sus propios cargos, entonces el cliente autoriza a AT&T a compartir suficiente información de la Cuenta con su empresa o entidad gubernamental, o con sus agentes autorizados, para verificar que el cliente continúa reuniendo los requisitos para recibir esos Servicios o Beneficios. El cliente también acepta que AT&T puede comunicarse con él directamente por mensaje de texto, correo electrónico u

otros medios para confirmar que el cliente continúa reuniendo los requisitos para recibir esos Servicios y/o Beneficios.

El cliente puede recibir Beneficios debido a que aceptó que los cargos por sus Servicios fueran facturados ("Facturación conjunta") por una compañía filial de AT&T ("Filial") o porque se suscribió a ciertos servicios provistos por una Filial. Si el cliente cancela la Facturación conjunta o el servicio de la Filial, sus tarifas se ajustarán sin previo aviso a un plan de tarifas para el que califique.

Los beneficios pueden variar y están sujetos al Contrato comercial correspondiente y a los criterios de elegibilidad/inscripción en curso, que AT&T puede verificar o auditar a su discreción. Los usuarios individuales de FirstNet también deben cumplir con los criterios de elegibilidad para el servicio de FirstNet y estarán sujetos a una nueva verificación de elegibilidad de vez en cuando.

### **1.10 Preguntas o disputas con respecto a los cargos**

Si el cliente cree que hay algún problema con su factura, debe comunicarse con el servicio de atención al cliente lo antes posible. Se puede encontrar el número de servicio al cliente para el Servicio de AT&T en [att.com/contactus/index.html](http://att.com/contactus/index.html) o, para usuarios individuales de FirstNet, en [firstnet.com](http://firstnet.com). Si el cliente no está satisfecho con la resolución del servicio de atención al cliente, puede enviar a AT&T un Aviso de disputa de conformidad con el inciso 1.3.

**Si el cliente tiene una disputa de facturación, tiene 120 días a partir de la fecha de la factura para notificar al servicio de atención al cliente de su Servicio de AT&T. De lo contrario, habrá renunciado a sus derechos de disputar la factura y participar en cualquier acción legal que plantee esa disputa. Este período de limitaciones no aplica a ningún estado en el que estén prohibidas dichas disposiciones de notificación contractual.**

### **1.11 Privacidad**

**1.11.1 Política de privacidad:** AT&T se toma muy en serio la privacidad del cliente. Para obtener más información sobre cómo AT&T recopila, usa y protege la información personal del cliente, incluida la información de su ubicación, consúltese la Política de privacidad de AT&T que se encuentra en [att.com/privacy](http://att.com/privacy). Los usuarios individuales de FirstNet deben revisar la Política de privacidad de FirstNet en [firstnet.com](http://firstnet.com).

**1.11.2 Uso por niños:** A AT&T le preocupa la seguridad y privacidad de todos sus usuarios, especialmente los niños. Por esta razón, no se debe permitir que los niños menores de 13 años accedan a los Servicios de AT&T a menos que lo permita un titular de la cuenta que sea su tutor legal. El cliente entiende que al permitir que un niño acceda a un Servicio de AT&T, le está dando a su hijo acceso a las funciones de ese Servicio (como correo electrónico, tableros de mensajes, clubes y mensajes instantáneos), Internet y una amplia gama de contenido de terceros. Téngase en cuenta que los servicios de AT&T están diseñados para atraer a una amplia audiencia. Es responsabilidad del cliente determinar si las funciones son apropiadas para un menor.

AT&T sugiere usar los controles de acceso que se ofrecen con los Servicios de AT&T que le permiten al cliente, como titular de la Cuenta, bloquear el acceso a ciertos tipos de contenido que puede considerarse inapropiados para menores. Sin embargo, AT&T también recomienda que el cliente sea diligente en la supervisión de cualquier menor en el uso de los Servicios de AT&T e Internet. Los controles de acceso proporcionados a través de los servicios de AT&T están pensados solo como guía. Ni AT&T ni sus licenciantes pueden ser responsables de ningún contenido al que accedan el cliente o los menores, independientemente de que el cliente use los controles de acceso que proporciona AT&T. Además, ni AT&T ni sus licenciantes garantizan la precisión de dichos controles de acceso, y el cliente acepta que no responsabilizará a AT&T por ninguna pérdida o daños de ningún tipo en los que se haya incurrido como resultado del uso de dichos controles de acceso.

## **1.12 Legislación aplicable**

La ley del estado en el que actualmente AT&T brinda los Servicios de AT&T (o, para el servicio inalámbrico, el estado del domicilio de facturación actual o la dirección de registro actual) regirá este Contrato, excepto en la medida en que la ley sea sustituida o contraria con la ley federal aplicable.

## **1.13 Términos de licencia de usuario final**

Si el cliente se conecta a los Servicios de AT&T mediante el uso, la descarga o la instalación de una aplicación u otro software que AT&T puso a disposición, ya sea directamente o mediante proveedores (el "Software"), su uso del Software está sujeto a este Contrato y a cualquier Contrato de licencia de usuario final ("EULA") que viene con el Software.

**1.13.1 Definición de software:** El término "Software" significa lo siguiente: (a) cualquier aplicación relacionada con los Servicios o este Contrato, incluidos, sin carácter limitativo, cualquier código de software, scripts, interfaces, gráficos, pantallas, texto, documentación y otros componentes; (b) cualquier actualización, modificación o mejora del mismo; y (c) cualquier sitio web específico de AT&T o de un proveedor al que el Software dirija al cliente a través de cualquier navegador.

**1.13.2 Concesión de licencia:** AT&T (o para el Software de proveedores, el proveedor) sigue siendo el propietario del Software, que no se le vende al cliente. Siempre que el cliente cumpla con los términos de este Contrato y cualquier EULA provisto con el Software, AT&T le otorga un derecho revocable, no exclusivo, intransferible y limitado para instalar y usar el Software en una sola computadora o dispositivo que el cliente posea y controle, y para acceder y utilizar el Software en dicho dispositivo. AT&T no es responsable de ningún material o contenido que el cliente transmita, almacene, elimine, grabe o reproduzca usando el Software.

**1.13.3 Restricciones de uso:** El cliente puede usar el Software solo en estricto cumplimiento de los términos de este Contrato, el EULA y los términos de cualesquiera otros contratos de AT&T asociados con el dispositivo del cliente. El cliente no debe: (a) descompilar, realizar ingeniería inversa, desensamblar, intentar derivar el código fuente o descifrar el Software; (b) realizar cualquier modificación, adaptación, mejora, revalorización, traducción o trabajo derivado del Software; (c) violar las leyes, reglas o regulaciones aplicables en relación con su acceso o uso del Software; (d) eliminar, alterar u ocultar cualquier aviso de propiedad (incluido cualquier aviso de derechos de autor o marca comercial) de AT&T o sus afiliados, socios, cesionarios, sucesores, proveedores o licenciarios del Software; (e) revender excepto por parte de un revendedor autorizado de AT&T, usar el Software para cualquier esfuerzo de generación de ingresos o empresa comercial que no sea el uso de este Software para participar en nuestros Servicios; (f) usar el Software para crear un producto, Servicio o software que sea, directa o indirectamente, competitivo o sustituto de cualquier Servicio, producto o software ofrecido por AT&T; (g) utilizar el Software para enviar consultas automatizadas a cualquier sitio web o para enviar cualquier correo electrónico comercial no solicitado; ni (h) utilizar cualquier información o interfaz patentada de AT&T u otra propiedad intelectual de AT&T en el diseño, desarrollo, fabricación, concesión de licencias o distribución de cualquier aplicación, accesorio o dispositivo para su uso con el Software.

**1.13.4 Límites de exportación:** No se puede descargar, exportar o reexportar ninguna parte del Software ni la información o tecnología subyacente: (a) a ningún país (ni a ningún ciudadano o residente de ningún país) al que Estados Unidos haya embargado bienes; ni (b) para ninguna persona incluida en la lista de Nacionales especialmente designados del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos o en la tabla de Órdenes denegadas del Departamento de Comercio de los Estados Unidos. No se pueden exportar fuera de los Estados Unidos el Software y cualquier tecnología subyacente ni para ninguna entidad extranjera o "persona extranjera" según lo definido por las regulaciones del gobierno de los EE. UU., que incluyen, sin carácter limitativo, cualquier persona que no sea ciudadano, nacional o residente permanente legal de los Estados Unidos.

## **1.14 Derechos de propiedad intelectual**

**1.14.1 IP de AT&T:** El cliente acepta que el Software, los Servicios y el equipo de AT&T (“IP de AT&T”, siendo IP la propiedad intelectual por sus siglas en inglés) están protegidos por las leyes de marcas registradas, derechos de autor, patentes y propiedad intelectual y/o disposiciones de tratados internacionales. También acepta que el código fuente y objeto de la IP de AT&T y el formato, directorios, consultas, algoritmos, estructura y organización de la IP de AT&T son propiedad intelectual e información confidencial y de propiedad de AT&T y sus filiales, cesionarios, sucesores, otorgantes de licencias y proveedores. Salvo que se indique expresamente lo contrario en este Contrato, no se le otorga al cliente ningún derecho de propiedad intelectual sobre la IP de AT&T por implicación, impedimento legal u otra teoría legal, y todos los derechos sobre la IP de AT&T no otorgados expresamente en este Contrato quedan reservados y retenidos por AT&T. El cliente tampoco tiene ningún derecho de propiedad intelectual o de otro tipo sobre la información que AT&T proporciona o utiliza para brindar los Servicios de AT&T, como cualquier Cuenta, números de teléfono o direcciones de correo electrónico que se le hayan asignado.

**1.14.2 Software de terceros:** La IP de AT&T puede utilizar o incluir software de terceros que está sujeto a términos de licencia de código abierto y de terceros (“Software de terceros”). El cliente reconoce y acepta que su derecho a utilizar dicho Software de terceros como parte de los Servicios está sujeto y se rige por los términos y condiciones de la licencia de código abierto o de terceros aplicable a dicho Software de terceros, incluido, sin carácter limitativo, cualquier reconocimiento aplicable, términos de licencia y exenciones de responsabilidad contenidos en el mismo (“Avisos de software de terceros”) así como todos los cambios publicados en los Avisos de software de terceros. En caso de conflicto entre los términos de este Contrato y los términos de esas licencias, los términos de esas licencias controlarán el uso por parte del cliente del Software de terceros correspondiente. En ningún caso la Aplicación ni los componentes de la misma se considerarán software de “código abierto” o “disponibles públicamente”. El cliente acepta que el uso de la IP de AT&T está sujeto a los términos de todos los Avisos de software de terceros.

**1.14.3 Marcas de AT&T:** El cliente acepta que los nombres de compañías y sus logotipos relacionados y todos los nombres de los productos y servicios relacionados, marcas de diseño y lemas son marcas comerciales y marcas de servicio que pertenecen a AT&T y se usan bajo la licencia de AT&T (las “Marcas de AT&T”). El cliente no está autorizado a usar las Marcas de AT&T en ningún tipo de anuncios, publicidad o de cualquier otra manera comercial sin el consentimiento previo por escrito de AT&T, que puede no conceder con motivo o sin motivo.

**1.14.4 Infracción de derechos de autor y Ley de derechos de autor del milenio digital:** AT&T respeta los derechos de propiedad intelectual de los demás. Si el cliente cree que su trabajo ha sido copiado y publicado, almacenado o transmitido en relación con los Servicios de AT&T de una manera que constituye una infracción de derechos de autor, según la Ley de Derechos de Autor del Milenio Digital (“DMCA”, por sus siglas en inglés), debe comunicárselo a AT&T proporcionando la información que aparece en [att.com/legal/terms.dmca.html](http://att.com/legal/terms.dmca.html) al Agente de derechos de autor de AT&T a [copyright@att.com](mailto:copyright@att.com) para dar notificación de reclamos de infracción de derechos de autor. Para obtener más información sobre las prácticas de protección de derechos de autor de AT&T según la DMCA y para obtener información sobre cómo comunicarse con el agente de la DMCA de AT&T, consultar [att.com/legal/terms.dmca.html](http://att.com/legal/terms.dmca.html).

**1.14.5 Programa de alerta de derechos de autor:** AT&T mantiene el Programa de alerta de derechos de autor de AT&T (AT&T CAP) que permite a los titulares de derechos de autor notificar a AT&T sobre la infracción reclamada que se produzca en los servicios transitorios de comunicaciones de red digital de AT&T de conformidad con la sección 512(a) del Título 17 del Código de los Estados Unidos (17 U.S.C. § 512(a)). Para obtener más información sobre AT&T CAP, visitar [copyright.att.net/home](http://copyright.att.net/home).

Según el CAP de AT&T, los propietarios de contenido pueden enviar notificaciones a AT&T sobre presuntas infracciones de derechos de autor en función de la información que hayan recopilado de forma independiente de acuerdo con el Sistema automatizado de avisos de derechos de autor estándar de la industria. Si un propietario de contenido o su agente autorizado envía un aviso de infracción que identifica una dirección IP que

AT&T puede, con esfuerzos razonables, rastrear hasta un suscriptor particular e identificable de AT&T en la fecha y hora identificadas en el aviso, AT&T enviará una alerta de derechos de autor a la información de contacto archivada para la Cuenta del suscriptor, notificando al titular de la cuenta sobre la alegación y proporcionando información sobre la infracción de derechos de autor en línea.

Si el cliente recibe una alerta de derechos de autor, es su responsabilidad tomar medidas inmediatas para verificar sus dispositivos conectados a Internet y su red local para asegurarse de no generar avisos de infracción de derechos de autor adicionales. Si, después de recibir una alerta de derechos de autor, AT&T recibe avisos de infracción de derechos de autor adicionales que se pueden rastrear a una dirección IP asociada con la Cuenta del cliente, AT&T podrá redirigir temporalmente el servicio de acceso a Internet del cliente a una página web donde se le pedirá que revise y reconozca el material sobre la importancia de los derechos de autor y el uso legal del contenido disponible en Internet. Una vez finalizada esta revisión, se interrumpirá la redirección y el servicio se restablecerá a la normalidad. Después de esta etapa, si AT&T continúa recibiendo avisos de infracción de derechos de autor que se pueden rastrear a una dirección IP asociada con la Cuenta del cliente, AT&T puede tomar medidas adicionales de acuerdo con 17 U.S.C. § 512(i), que en última instancia pueden resultar en la cancelación de los Servicios de AT&T del cliente.

La información de identificación personal de los titulares de la Cuenta está protegida durante este proceso. AT&T no proporcionará dicha información a los propietarios de contenido a menos que así lo requiera una orden judicial. Para obtener más información sobre el programa de alerta de derechos de autor de AT&T, visitar: [copyright.att.net/home](http://copyright.att.net/home).

Las políticas de AT&T se pueden revisar de vez en cuando y, además, AT&T puede, a su exclusivo criterio, participar voluntariamente, en términos aceptables para AT&T, en programas de alerta de derechos de autor y de respuesta gradual con otras partes interesadas. Al utilizar los Servicios de AT&T, el cliente acepta que AT&T tendrá el derecho, pero no la obligación, de impugnar en su nombre la legitimidad de cualquier notificación de infracción de derechos de autor que reciba AT&T y, por la presente, el cliente acepta otorgar a AT&T la autoridad limitada que sea necesaria para permitir dicha impugnación.

### **1.15 Información, contenido, servicios y aplicaciones proporcionados por terceros**

AT&T NO ES UN EDITOR DE INFORMACIÓN, APLICACIONES, SERVICIOS U OTRO CONTENIDO DE TERCEROS Y NO ES RESPONSABLE DE OPINIONES, CONSEJOS, DECLARACIONES, OTRA INFORMACIÓN, SERVICIOS O BIENES PROPORCIONADOS POR TERCEROS. Ni AT&T ni sus proveedores o distribuidores de contenido y servicios pueden suscribir o asumir el riesgo del cliente en forma alguna al proporcionar información, servicios, aplicaciones, contenido o productos. El cliente acepta que el uso de información, aplicaciones, servicios, contenido o productos de terceros es bajo su propio riesgo, por lo que AT&T no es responsable ni garantiza su seguridad, calidad o idoneidad y no brinda servicio al cliente, reparaciones ni otro soporte.

Los proveedores de servicios o contenido de terceros pueden imponer cargos adicionales. Cualquier información que el cliente proporcione a terceros se rige por las políticas o condiciones de estos.

Algunos servicios le brindan la posibilidad al cliente de acceder, ver, escuchar, interactuar, grabar y/o almacenar contenido de audio y visual de terceros ("Contenido de terceros"). El cliente entiende que AT&T no garantiza el acceso ni la disponibilidad de ningún Contenido de terceros en particular, ni el período de tiempo que dicho Contenido de terceros en particular puede permanecer disponible. El cliente también entiende que el Contenido de terceros es el material de derechos de autor del tercero que lo suministra, está protegido por derechos de autor y otras leyes aplicables, y no puede ser reproducido, publicado, difundido, reescrito o redistribuido sin el permiso por escrito del tercero que lo suministró, excepto en la medida permitida por las disposiciones de "uso leal" de las leyes de derechos de autor de los Estados Unidos o disposiciones similares de leyes extranjeras. El cliente acepta que AT&T no tendrá ninguna responsabilidad para con él, ni para con ninguna otra persona que use sus servicios de AT&T, con respecto a cualquier Contenido de Terceros.

AT&T se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de restringir o denegar el acceso a cualquier Contenido de terceros u otra información, aplicación, servicios o productos de terceros.

## **1.16 Cesión y terceros**

**1.16.1 Cesión:** AT&T puede ceder este Contrato o partes de este Contrato a cualquier tercero no afiliado sin el consentimiento del cliente y sin previo aviso, pero el cliente no puede ceder el Contrato ni ningún derecho o reclamo legal que surja del mismo sin el permiso previo por escrito de AT&T. Tras cualquier cesión de este Contrato por parte de AT&T, todas las referencias en este Contrato a “AT&T”, “nosotros”, “nos” o “nuestro” se referirán únicamente al cesionario de este Contrato y ya no se referirán a AT&T ni a sus compañías filiales. A partir de la fecha de una cesión por parte de AT&T, AT&T ya no será el proveedor de servicios del cliente y el cesionario será responsable de brindar servicios al cliente. El cliente reconoce y acepta que AT&T no tendrá responsabilidad alguna ni ninguna obligación para con el cliente si AT&T cede este Contrato y el recurso del cliente por cualquier responsabilidad u obligación se limitará únicamente al cesionario de este Contrato.

**1.16.2 Terceros:** Salvo que se indique lo contrario en este Contrato, cualquier persona que utilice o se beneficie de los Servicios de AT&T del cliente no es un tercero beneficiario que pueda hacer cumplir este Contrato contra el cliente, AT&T o cualquier otra persona.

## **1.17 Acerca de este Contrato**

**1.17.1 La capacidad del cliente para contratar:** Al proceder a activar, usar o pagar cualquier Servicio de AT&T -lo que constituye la aceptación de este Contrato- el cliente confirma que es mayor de edad y tiene la capacidad para celebrar contratos vinculantes. Además, si el cliente utiliza los Servicios de AT&T en nombre de cualquier entidad, como una sociedad u otra organización, acepta este Contrato en nombre de esa entidad. Si esa entidad ha celebrado por separado un contrato comercial con AT&T, prevalecerán esos términos comerciales.

**1.17.2 Cambios al Contrato:** AT&T puede agregar, modificar o eliminar cualesquiera términos, condiciones, tarifas o cargos de cualquier Servicio de AT&T en cualquier momento. AT&T proporcionará al cliente un aviso de todos los cambios que sean sustancialmente adversos para él (esto no incluye cambios en las tarifas o recargos impuestos por el gobierno y transferidos al cliente o cambios en las tarifas, cargos o recargos dentro de los límites establecidos en este Contrato o en cualquier documento incorporado a este documento) por correo electrónico, encarte o mensaje en la factura, mensaje de texto, publicación en el sitio web del Servicio de AT&T o por otro método que considere factible. AT&T también puede a su exclusivo criterio proporcionar al cliente un aviso de cambios no sustanciales. El uso o pago continuo de los Servicios de AT&T por parte del cliente después de la fecha de vigencia del cambio significa que el cliente ha aceptado el cambio. Si AT&T notifica un cambio sustancialmente adverso relacionado con un Servicio de AT&T durante el Compromiso de Servicio o Programación del cliente, si este no acepta el cambio, tiene 14 días para cancelar el servicio sin incurrir en un cargo por cancelación anticipada.

**1.17.3 Términos en conflicto:** Este Contrato reemplaza cualquier contrato anterior entre AT&T y el cliente con respecto a los Servicios de AT&T. En caso de conflicto entre este Contrato y un EULA aplicable, prevalecerá este Contrato a menos que el EULA indique específicamente lo contrario. La versión en inglés de este Contrato es la versión original. Si existe un conflicto entre la versión en inglés y cualquier versión traducida, prevalecerá la versión en inglés.

**1.17.4 Divisibilidad:** Si se determina que alguna cláusula de este Contrato no se puede hacer cumplir, las cláusulas restantes permanecerán en pleno vigor y efecto.

**1.17.5 Supervivencia:** Aunque AT&T o el cliente pueden rescindir este Contrato, algunos términos, por su sentido y contexto, seguirán aplicándose después de la rescisión. Estos términos incluyen, entre otros, las

cláusulas relativas a la resolución de disputas (inciso 1.3), el descargo de responsabilidad por garantías (inciso 1.6), las limitaciones de responsabilidad (inciso 1.7), la indemnización (inciso 1.8) y la legislación aplicable (inciso 1.12).

**1.17.6 Contrato completo:** Este Contrato, según se describe en la cláusula 1.1, constituye el contrato completo y reemplaza cualquier contrato o entendimiento anterior o contemporáneo entre AT&T y el cliente, así como cualquier dependencia de materiales de marketing, declaraciones o promesas de los empleados o agentes de AT&T.

**1.17.7 Límites operacionales/Fuerza mayor:** La capacidad de AT&T para brindarle al cliente los Servicios de AT&T está sujeta a la disponibilidad y las limitaciones operativas del equipo requerido y las instalaciones asociadas, incluidas las redes de terceros que AT&T no controla. El cliente entiende y acepta que pueden ocurrir interrupciones o retrasos temporales de los Servicios de AT&T y que AT&T no es responsable por ellos. Además, AT&T no es responsable de las interrupciones o demoras causadas por eventos fuera de su control, como guerras, actos o amenazas de terrorismo, revueltas civiles, huelgas o interrupciones laborales, desastres naturales (incluidos incendios, inundaciones, terremotos y clima severo), epidemias médicas, pandemias o brotes, destrucción de instalaciones de red o infraestructura de transporte, o cualquier otro evento fuera del control razonable de AT&T.

## **2. Términos de servicio AT&T Wireless**

El servicio inalámbrico de AT&T, incluido el servicio móvil de los usuarios individuales de FirstNet, ("Servicio Wireless"), lo proporciona AT&T Mobility LLC, actuando en nombre de sus compañías filiales con licencia de la FCC o el cesionario o sucesor de AT&T ("AT&T" o "nosotros" en estos Términos de servicio).

La cláusula 2 contiene los términos aplicables a todos los servicios de AT&T Wireless. La cláusula 3 contiene términos suplementarios para el servicio inalámbrico AT&T PREPAID y la cláusula 4 contiene términos suplementarios para los planes inalámbricos DataConnect/basados en sesión. Si los términos de la cláusula 2 entran en conflicto con los términos de la cláusula 3 o 4, prevalecerán los términos de la cláusula 3 o 4.

Para preguntas sobre el Servicio Wireless, llamar al 800.331.0500 para el servicio pospago y al 800.901.9878 para el servicio prepago.

### **2.1 Contrato de Servicio Wireless**

El Contrato de Servicio Wireless del cliente incluye lo siguiente:

- El Resumen del servicio al cliente;
- Los términos y condiciones del Servicio Wireless se encuentran en los folletos que están disponibles en la tienda minorista y en línea en [att.com/mobilityplans](http://att.com/mobilityplans) en el momento de la compra; y
- Términos y condiciones adicionales que se aplican al uso por parte del cliente de las aplicaciones, funciones y servicios de AT&T, que están disponibles en la aplicación, en el Dispositivo del cliente y en línea en [att.com/apptterms](http://att.com/apptterms).

La red inalámbrica de AT&T puede proporcionar acceso de banda ancha a Internet. Para obtener más información sobre cómo AT&T ayuda a transmitir información a puntos en Internet y cómo administra su red, consultar [att.com/broadbandinfo](http://att.com/broadbandinfo). La información proporcionada en la página de información de banda ancha no es parte del Contrato del cliente.

## **2.2 Descripción de servicio inalámbrico**

El Servicio inalámbrico incluye:

- Servicios incluidos en el plan de tarifas, que establece la asignación de uso mensual y los cargos por servicios de voz, mensajes y/o datos; tarifas excedentes cuando se supera el límite de la asignación de uso mensual del plan de tarifas; tarifas de pago por uso; y el área de cobertura. A menos que se especifique lo contrario en los términos del plan de tarifas, cualquier asignación no utilizada de servicios de voz, mensajes y datos de un ciclo de facturación no se transferirá a ningún otro ciclo de facturación.
- Todas las funciones y todos los servicios opcionales que agregue el cliente a cualquier línea de su Cuenta, los cuales pueden estar sujetos a cargos y términos y condiciones adicionales.

A menos que se especifique lo contrario en el plan de tarifas, el Servicio inalámbrico no incluye el uso de las redes de otros proveedores -y pueden aplicarse cargos adicionales por el uso de esas redes- en los EE. UU. o durante un viaje internacional.

El Servicio inalámbrico de AT&T se puede utilizar con: (a) un dispositivo móvil que contiene una SIM asignada a la Cuenta del cliente o (b) un dispositivo que está diseñado y se compra para su uso exclusivo en la red de AT&T (mencionado en los Términos de Servicio inalámbrico indistintamente como “Dispositivo” o “Equipo”).

**2.2.1 Servicio de voz:** Si el plan de tarifas del cliente incluye el servicio de voz, sujeto a las limitaciones de este Contrato, el cliente puede realizar y recibir llamadas dentro del área de cobertura de su plan de tarifas (“Servicio de voz”). Es posible que se apliquen cargos adicionales por el Servicio de voz utilizado fuera del área de cobertura del plan de tarifas del cliente.

**2.2.2 Servicio de mensajes:** Si el plan de tarifas del cliente incluye la capacidad de enviar y recibir mensajes de texto (SMS), imágenes o video (MMS) de AT&T y/o mensajes de servicio de comunicación enriquecida (RCS), sujeto a las limitaciones de este Contrato, el cliente podrá recibir y enviar dichos mensajes (“Servicio de mensajes”). AT&T no garantiza la entrega de los mensajes. AT&T intentará enviar los mensajes hasta por setenta y dos horas. Si el mensaje no se puede entregar (por ejemplo, si el dispositivo del destinatario está apagado), se eliminará. AT&T se reserva el derecho de cambiar este período de entrega y los límites de tamaño según sea necesario. Es posible que el contenido de algunos mensajes no sea accesible, no sea visible, no sea audible o se facture como datos debido a limitaciones en ciertos Dispositivos o si el cliente tiene boqueados los mensajes o los datos en su línea. Las aplicaciones que usan otros protocolos de envío de mensajes (aplicaciones de envío de mensajes de terceros de libre transmisión) pueden incurrir en cargos por datos. El cliente puede recibir mensajes no solicitados de terceros como resultado de visitar sitios de Internet.

**2.2.3 Servicio de datos:** Si el plan de tarifas del cliente incluye datos, sujeto a las limitaciones de este Contrato, aquel podrá navegar por Internet y acceder a servicios, contenido y aplicaciones móviles, incluidos aquellos que permiten enviar y recibir correos electrónicos, uso de navegación GPS, streaming de video y otras capacidades habituales habilitadas para Internet móvil (“Servicio de datos”). Los servicios que se proporcionan a través del Servicio de datos pueden ser provistos por AT&T o sus afiliados, cesionarios, sucesores o terceros sujetos a los términos y condiciones específicos del servicio.

**2.2.4 Servicio Wi-Fi de AT&T:** Si el cliente tiene un plan de tarifas que reúna los requisitos y un dispositivo con capacidad para Wi-Fi, el Servicio W-Fi de AT&T en los EE. UU. puede estar disponible para el cliente sin cargo adicional y su dispositivo puede autenticarse automáticamente en las ubicaciones del Servicio Wi-Fi de AT&T. El uso del servicio Wi-Fi de AT&T en los EE. UU. está sujeto a los Términos de servicio de Wi-Fi (“Términos de Wi-Fi”) que se encuentran en [att.com/legal/terms.wiFiServices.html](http://att.com/legal/terms.wiFiServices.html). Si el cliente se autentica automáticamente en nuestras ubicaciones de Servicio Wi-Fi, su uso puede estar sujeto a los Términos de Wi-Fi y las opciones de filtrado de URL del propietario u operador de la ubicación. Se puede desactivar la

autenticación automática en el dispositivo, por ejemplo, desactivando Wi-Fi. Cuando utiliza el Servicio Wi-Fi de AT&T es posible que se recopile cierta información sobre el cliente o su Dispositivo. (Téngase en cuenta que el servicio Wi-Fi de AT&T es para clientes inalámbricos; el Wi-Fi de red doméstica para clientes con Servicio de Internet está sujeto, en cambio, a los términos del inciso 6.2.4).

**2.2.5 Identificador de Llamadas:** La información del identificador de llamadas (“Caller ID”) del cliente (como su nombre y número de teléfono) puede aparecer en el Dispositivo o en la factura de la persona que recibe la llamada; en algunas circunstancias las limitaciones técnicas pueden impedirle bloquear la transmisión de la información del identificador de llamadas. El cliente debe comunicarse con el servicio de atención al cliente para obtener información sobre cómo bloquear la visualización de su nombre y número. Es posible que el bloqueo del identificador de llamadas no esté disponible cuando se usan los servicios de datos. Si corresponde al plan de tarifas y Dispositivo del cliente, se puede aplicar una función de identificación de llamadas entrantes que notificará las llamadas entrantes y podrá aplicar etiquetas genéricas a algunas de esas llamadas como telemarketing, sospecha de spam y/o sospecha de fraude.

### **2.3 ¿Dónde puedo usar mi servicio inalámbrico?**

Para activar y mantener su Servicio inalámbrico debe tener una dirección postal en los EE. UU. y vivir dentro del área de cobertura de red que pertenece a AT&T y que AT&T opera, su cesionario o su sucesor. Nuestros mapas de cobertura se pueden encontrar en [att.com/coverageviewer](http://att.com/coverageviewer). Hay lagunas en los mapas de cobertura que, por su naturaleza, son solo aproximaciones de la cobertura real. Téngase en cuenta que incluso dentro del área de cobertura, muchas cosas pueden afectar la disponibilidad y la calidad del Servicio inalámbrico, incluidos, entre otros, la capacidad de la red, el Dispositivo, el plan de tarifas, el terreno, los edificios, el follaje y el clima. El Servicio inalámbrico o tecnologías inalámbricas particulares (como 5G) no estarán disponibles en todas las áreas en todo momento.

AT&T utiliza diferentes tecnologías de red en su red inalámbrica y no todos los Dispositivos funcionan con todas las tecnologías inalámbricas. AT&T no garantiza que el cliente reciba ninguna capacidad de red específica en un momento dado, incluida una velocidad de red en particular. Las velocidades reales de la red dependen de las características del dispositivo, la tecnología de la red, la disponibilidad, la cobertura, las tareas, las características de los archivos, las aplicaciones y otros factores.

El Servicio inalámbrico puede ser interrumpido, retrasado o limitado de otra manera por una variedad de razones, incluyendo condiciones ambientales, indisponibilidad de canales de radiofrecuencia, capacidad del sistema, administración de red, acceso prioritario por personal de Seguridad Nacional y Preparación de Emergencias en caso de un desastre o emergencia, coordinación con otros sistemas, modificaciones y reparaciones de equipos y problemas con las instalaciones de las compañías de interconexión.

### **2.4 Activación del servicio y duración del contrato**

**2.4.1 Establecimiento del servicio y duración del servicio:** Para establecer el Servicio inalámbrico, puede ser necesario que el cliente proporcione una tarjeta de crédito. Puede usar esta u otra tarjeta de crédito o débito para establecer pagos periódicos. Ver la cláusula 2.35 con respecto al pago en caso de cancelación. Estos Términos de servicio Inalámbrico comienzan el día en que AT&T activa el Servicio Inalámbrico del cliente y continúan hasta la terminación del Servicio Inalámbrico por cualquier motivo.

**2.4.2 Duración del contrato:** Si el cliente ha aceptado un Compromiso de servicio, debe mantener el Servicio inalámbrico en un plan elegible durante el período de Compromiso de servicio. Una vez que complete su Compromiso de servicio, su contrato de Servicio inalámbrico continuará mes a mes y se renovará automáticamente a menos que el cliente lo cancele o su Servicio inalámbrico se rescinda. Si el cliente no tiene un Compromiso de servicio (por ejemplo, compra su Dispositivo a AT&T al precio minorista completo, con un plan de pago a plazos o trae su propio Dispositivo), el Servicio se proporciona mes a mes y se renueva

automáticamente a menos que se cancele o rescinda. Visitar [att.com/howtocancel](http://att.com/howtocancel) para obtener detalles sobre cómo cancelarlo.

**2.4.3 Activación del dispositivo:** Si el cliente compró un Dispositivo que se le envió, acepta activar el Dispositivo dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha de envío. Si el cliente no activa el Dispositivo para el Servicio inalámbrico pospago, AT&T podrá activar el Dispositivo por el cliente dentro de un mes desde el envío y comenzarán sus cargos recurrentes mensuales y cualquier Compromiso de servicio aplicable.

**2.4.4 Cargo por cancelación anticipada (“ETF”):** Si el cliente rescinde su Contrato antes de completar su Compromiso de servicio, acepta pagar un ETF a menos que el ETF sea eximido por el inciso 2.4.5. El monto del ETF será un monto equivalente al precio de compra y se reducirá por cada mes completado del Compromiso de servicio. Para obtener detalles completos, visitar [att.com/equipmentETF](http://att.com/equipmentETF).

**2.4.5 Derechos de rescisión del cliente y capacidad para cambiar el servicio inalámbrico:** El cliente puede cancelar cualquier línea individual de servicio inalámbrico en su cuenta o en toda su cuenta en cualquier momento. Debe pagar todos los montos adeudados por el Servicio inalámbrico utilizado antes de la cancelación, incluidos los impuestos, recargos y otras tarifas aplicables. Los agentes autorizados pueden cobrar tarifas adicionales. Si el cliente cancela su Servicio inalámbrico dentro de los primeros 3 días de la activación, AT&T le reembolsará su tarifa de activación, si corresponde. Si tiene un Compromiso de servicio, puede cancelar el Servicio inalámbrico dentro de los 14 días de la activación devolviendo el Dispositivo que compró, y no se le pedirá que pague un ETF. Su Dispositivo debe estar como nuevo con el empaque original para ser elegible para devolución. Consultar [att.com/returns](http://att.com/returns) para obtener más detalles. AT&T también puede cobrarle una tarifa de reabastecimiento por cualquier devolución. Si el cliente cancela antes del final de su período de facturación, los cargos mensuales del Servicio inalámbrico no se reembolsarán ni prorratearán.

También puede cambiar su Servicio inalámbrico en cualquier momento, pero el Servicio inalámbrico disponible para el cliente depende de su Dispositivo. Su Dispositivo puede requerir cierto Servicio inalámbrico, por ejemplo, los usuarios de teléfonos inteligentes deben tener un plan de tarifas que incluya voz y datos.

## **2.5 Usos prohibidos de los servicios inalámbricos**

La red inalámbrica de AT&T es un recurso compartido, que AT&T gestiona para el beneficio de todos sus clientes. Para garantizar que las actividades de algunos usuarios no perjudiquen la capacidad de todos sus clientes para tener acceso a servicios confiables proporcionados a costos razonables, AT&T prohíbe ciertas actividades y ciertos usos (“Usos prohibidos de la red”). AT&T puede tomar todas y cada una de las medidas razonables y necesarias para prevenir y detener los usos prohibidos de la red o cualquier otra infracción de la Política de uso aceptable de AT&T. Los Usos prohibidos de la red incluyen el uso del servicio AT&T Wireless que, según a exclusiva determinación de AT&T:

- impida el acceso de otros clientes a la red inalámbrica;
- involucre un mecanismo que se usa para originar, amplificar, mejorar, retransmitir o generar una señal de radiofrecuencia sin el permiso de AT&T;
- afecte negativamente nuestra red o comprometa la seguridad o capacidad de la red;
- contribuya excesiva y desproporcionadamente a la congestión de la red;
- afecte adversamente los niveles de servicio de la red o flujos de datos legítimos;
- degrade el rendimiento de la red;
- perjudique a otros clientes;
- el cliente conecte un Dispositivo inalámbrico a un dispositivo informático si no se ha suscrito a un plan de tarifas con función de anclaje a red;
- se utilice cualquier dispositivo para el servicio inalámbrico con un plan de tarifas no elegible;
- constituya la reventa de cualquier Servicio inalámbrico; o
- sea excesivo o irrazonable.

**2.5.1 Ejemplos de usos prohibidos del servicio de voz en la red:** El Servicio de voz ilimitado de AT&T se proporciona principalmente para el diálogo en vivo entre personas. Si el uso por parte del cliente del Servicio de voz ilimitado para desvío de llamadas, conferencias telefónicas o propósitos distintos al diálogo en vivo entre personas excede los 1,000 minutos por mes, AT&T puede cancelar su Servicio o cambiarlo a un plan de tarifas sin componentes de uso de voz ilimitados. El Servicio de voz ilimitado de AT&T no se puede utilizar para ningún otro propósito comercial, como por ejemplo los siguientes: (1) mantener una línea abierta para brindar servicios de despacho o monitoreo; (2) acceso o reenvío remoto de llamadas a servicios de línea de chat multipartita; (3) transmitir transmisiones o materiales pregrabados; o (4) telemarketing.

**2.5.2 Ejemplos de usos prohibidos del Servicio de envío de mensajes en la red:** Los servicios de envío de mensajes de AT&T se proporcionan únicamente para la comunicación entre personas y/o iniciadas por ellas para uso personal. El cliente no puede utilizar los servicios de envío de mensajes con fines comerciales, entre los que se incluyen los siguientes: (1) enviar mensajes no solicitados, no autorizados, spam u otros mensajes no deseados (ya sean SMS, MMS, RCS u otros); (2) enviar o recibir un número inusualmente alto de mensajes o mensajes que no se originan en su Dispositivo; o (3) revender o transferir capacidades de envío de mensajes.

**2.5.3 Ejemplos de usos prohibidos del Servicio de datos en la red:** El servicio de datos no se puede utilizar de una manera que: derrote, obstruya, penetre o intente derrotar, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o de los sistemas inalámbricos de AT&T, o la red o los sistemas de otra entidad; acceda o intente acceder sin autorización a las cuentas de otros; o afecte negativamente la capacidad de otras personas o sistemas para utilizar los Servicios inalámbricos de AT&T o los recursos de Internet de otras partes. Por ejemplo, esta prohibición incluye, sin carácter limitativo: software malintencionado o “malware” que está diseñado, intencionalmente o no, para infiltrarse en una red o sistema informático, como software espía, gusanos, troyanos, rootkits y/o crimeware; ataques de “denegación de servicio” contra un host de red o un usuario individual; y “spam” o correo electrónico masivo o comercial no solicitado (o actividades que tienen el efecto de facilitar correo electrónico masivo o comercial no solicitado).

El Servicio de datos no se puede utilizar de ninguna manera que tenga el efecto de contribuir excesivamente a la congestión de la red, obstaculizar el acceso de otros clientes a la red o degradar el rendimiento de la red. Por ejemplo, esto incluye, entre otros: dispositivos de servidor o aplicaciones de computadora host, como publicaciones o transmisiones continuas de cámaras web, alimentación automática de datos o conexiones automatizadas de máquina a máquina; “respuestas automáticas”, “bots de cancelación” o rutinas manuales o automatizadas similares que generan cantidades excesivas de tráfico o que interrumpen los grupos de usuarios o el uso del correo electrónico por parte de otros; uso del Servicio inalámbrico como sustituto o respaldo de líneas privadas o conexiones de datos dedicadas o de tiempo completo; servicios de intercambio de archivos peer-to-peer (P2P); y software u otros dispositivos que mantienen conexiones a Internet activas y continuas cuando una conexión de otro modo estaría inactiva o cualquier función de “conexión persistente”.

El servicio de datos no puede utilizarse tampoco con aplicaciones, servicios y contenido de gran ancho de banda que no están optimizados para funcionar con el Servicio de datos y, por lo tanto, contribuyen de manera desproporcionada y excesiva a la congestión de la red. Esto incluye, entre otras cosas, redirigir las señales de televisión para verla en dispositivos informáticos; radiodifusión web; y/o el funcionamiento de servidores, dispositivos de telemetría o dispositivos de control de supervisión y adquisición de datos.

## **2.6 Servicio de datos ilimitados**

Si el cliente está suscrito a un plan de datos ilimitados de AT&T, acepta que “ilimitado” significa que paga una tarifa fija mensual única por el Servicio de datos inalámbricos, independientemente de la cantidad de datos que utilice. Además, acepta que “ilimitado” no significa que los datos inalámbricos se transmitirán a una velocidad en particular o que pueda utilizar el Servicio de datos inalámbricos de AT&T de la forma que elija o para cualquier Uso prohibido de la red. Si el cliente usa su plan de datos ilimitados de alguna manera que esté prohibida, AT&T

puede limitar, restringir, suspender o cancelar su Servicio de datos. AT&T también puede cambiarlo del plan de datos ilimitados a un plan de datos escalonados y cobrarle las tarifas mensuales correspondientes. AT&T le notificará de este cambio al menos con un período de facturación por adelantado, ya sea mediante un mensaje de factura, correo electrónico, mensaje de texto u otro medio apropiado.

A excepción de los usuarios individuales de FirstNet, AT&T también puede reducir sus velocidades de transferencia de datos en cualquier momento según los términos de su plan de datos, que pueden incluir momentos en que su uso exceda un umbral de uso de datos identificado y aplicable durante cualquier período de facturación. Las velocidades de procesamiento de datos reducidas significan que se pueden experimentar velocidades de datos reducidas y una mayor latencia, lo que puede hacer que los sitios web se carguen más lentamente y afectar el rendimiento de actividades con muchos datos, como el streaming de video.

Se aplican las velocidades reducidas de procesamiento de datos cuando los Servicios de datos se usan en ocasiones y en áreas que experimentan congestión de red en comparación con otros clientes que utilizan la misma estación base. Las velocidades estándar se reanudarán una vez que la estación base ya no esté congestionada o cuando la sesión de datos del cliente se mueva a una estación base no congestionada, y las velocidades ya no se reducirán durante los períodos de congestión de la red al comienzo del próximo período de facturación, a menos que el uso del cliente vuelva a exceder un umbral de uso de datos identificado y aplicable para el siguiente período de facturación.

No hay reducciones de velocidad relacionadas con la red móvil si el cliente usa Wi-Fi, y el uso de datos de Wi-Fi no cuenta para un umbral de uso de datos mensual para el Servicio de datos inalámbrico. Para obtener más información, ir a [att.com/broadbandinfo](http://att.com/broadbandinfo) y [att.com/datainfo](http://att.com/datainfo).

## **2.7 Derechos de AT&T para cambiar, reducir, cancelar, suspender, interrumpir o terminar el servicio móvil o el contrato**

AT&T puede tomar todas y cada una de las medidas necesarias para proteger la red inalámbrica de AT&T, garantizar el cumplimiento de este Contrato y prevenir o detener los usos prohibidos de la red. AT&T también puede cambiar, reducir, interrumpir, suspender, limitar o cancelar el Servicio inalámbrico del cliente o rescindir su Contrato sin previo aviso por cualquier razón, entre las que se encuentran, las siguientes acciones por parte del cliente o por parte de cualquier usuario de su Dispositivo o que esté en su Cuenta:

- mala conducta descrita en el inciso 1.5;
- vivir o usar predominantemente el Servicio inalámbrico fuera del área de cobertura de la red nacional que pertenece a AT&T y que AT&T opera;
- exceder nuestras concesiones de uso de roaming fuera de la red; y
- realizar o intentar realizar Usos prohibidos de la red.

Si el cliente pierde su elegibilidad para un Servicio inalámbrico en particular, AT&T puede modificar, eliminar o cambiar su Servicio inalámbrico a uno para el cual califique. **Si AT&T determina que el cliente está utilizando su Dispositivo sin el plan de tarifas correcto, AT&T se reserva el derecho de cambiarlo al plan de tarifas requerido y cobrarle los cargos y tarifas mensuales correspondientes.** Si AT&T cambia su plan de tarifas, el cliente puede cambiar a otro plan de tarifas elegible. AT&T puede participar en cualquier práctica de gestión de red razonable para mejorar el servicio al cliente, reducir la congestión de la red, adaptarse a los avances y cambios en la tecnología y/o responder a la disponibilidad limitada de ancho de banda y espectro inalámbricos. AT&T puede reducir la velocidad de procesamiento de los datos del cliente en cualquier momento o lugar de acuerdo con su plan de tarifas.

**Si AT&T cancela su Servicio inalámbrico por mala conducta o incumplimientos de este Contrato y el cliente tiene un Compromiso de servicio, podemos cobrarle un ETF además de interrumpir, suspender, modificar o rescindir su Contrato y Servicio inalámbrico.**

## **2.8 Uso del servicio inalámbrico en otras redes de operadores inalámbricos**

AT&T tiene acuerdos con otros proveedores de servicios inalámbricos que le permiten utilizar el Servicio inalámbrico fuera de la red inalámbrica que pertenece a AT&T y que AT&T opera. Dentro de EE. UU. y de ciertos territorios de EE. UU., el uso de otras redes de operadores se conoce como uso fuera de la red nacional. El uso de otras redes de operadores durante un viaje internacional se denomina roaming internacional o uso internacional fuera de la red. Tanto el uso fuera de la red como el roaming internacional dependen de los acuerdos que tengamos en un momento dado con otros proveedores de servicios inalámbricos y de la tecnología, frecuencias y funcionalidad de esas redes. La disponibilidad, la calidad de la cobertura y la velocidad del servicio inalámbrico para uso fuera de la red y roaming internacional no están garantizadas y pueden cambiar sin previo aviso. AT&T también puede reducir las velocidades (a 2G u otras velocidades) o suspender el Servicio de datos inalámbricos para el roaming internacional y fuera de la red en cualquier momento sin previo aviso y sin importar la cantidad de datos que haya consumido durante el período de facturación.

**2.8.1 Límites en el uso de otras redes de operadores inalámbricos en los EE. UU.:** En la mayoría de los casos, no se le cobrará al cliente por separado por el uso fuera de la red nacional. Consultar los términos del plan de tarifas para determinar si se aplica algún cargo adicional por el roaming nacional. Sin embargo, si el plan de tarifas permite el uso fuera de la red, el cliente debe seguir usando su Dispositivo predominantemente dentro de la red inalámbrica perteneciente a AT&T y que AT&T opera. Por lo tanto, si AT&T le proporciona uso fuera de la red, AT&T puede suspender, limitar o cancelar su uso continuado de las redes de otros proveedores si el cliente excede los siguientes umbrales fuera de la red:

- **Voz** - Si usa más de 750 minutos durante cualquier mes.
- **Datos** - Si usa más de 100 megabytes de datos durante cualquier mes.
- **Envío de mensajes** - Si usa más de 3,000 mensajes durante cualquier mes.

AT&T notificará al cliente si toma medidas porque este excede cualquiera de estos límites.

Para obtener información actualizada sobre nuestra cobertura, visitar [att.com/coverageviewer](http://att.com/coverageviewer). Téngase en cuenta que el cliente puede conectar su Dispositivo a la red de otro proveedor de servicios inalámbricos incluso cuando se encuentre dentro del área de cobertura de red que pertenece a AT&T y que AT&T opera.

**2.8.2 Uso del servicio inalámbrico fuera de los EE. UU.:** El plan de tarifas del cliente puede incluir la capacidad de enviar y recibir llamadas y mensajes de texto y usar datos para roaming internacional. Es posible que se apliquen ciertas restricciones de elegibilidad al roaming internacional, que pueden basarse en la antigüedad del Servicio inalámbrico, el historial de pagos y/o el crédito. AT&T puede, a su exclusivo criterio, bloquear o eliminar la capacidad del cliente de utilizar el roaming internacional hasta que se cumplan los criterios de elegibilidad de AT&T.

Las tarifas de roaming internacional se aplican a todas las llamadas realizadas o recibidas, los mensajes enviados y los datos utilizados fuera de los EE. UU. Las tarifas de roaming internacional están sujetas a cambios sin previo aviso y varían según el país. **Si el cliente no se suscribe a un paquete o plan de roaming internacional, se le cobrarán tarifas de pago por uso que pueden ser sustancialmente más altas por unidad que las tarifas de paquetes internacionales.** La cobertura dentro de otros países y territorios puede variar según el tipo de dispositivo, el plan y el paquete, y AT&T puede cambiarla en cualquier momento sin previo aviso. Para información sobre las tarifas, la cobertura, los países y los detalles, visitar [att.com/global](http://att.com/global).

AT&T puede enviar mensajes de “alerta” de cortesía cuando el Dispositivo del cliente se conecta a una red inalámbrica en otro país para notificarle sobre el uso de datos de roaming internacional. No hay garantía de que el cliente reciba estas alertas y no son garantía de un límite de facturación en particular.

Es posible que se le cobren al cliente tarifas de uso de tiempo aire de voz de roaming internacional cuando las llamadas entrantes se enrutan al correo de voz, incluso si no se deja ningún mensaje, tanto para la llamada entrante como para el desvío de llamadas al correo de voz. El cliente también puede incurrir en esos cargos de roaming por llamadas no contestadas si su Dispositivo está apagado pero anteriormente lo había encendido y permitido que se registrara en la red de un operador extranjero; puede haber un retraso entre el momento en que apaga su Dispositivo y el momento en que ya no está registrado en la red del proveedor extranjero. Se le cobrará al cliente por todo el uso de datos, incluido, entre otros, el uso de aplicaciones de envío de mensajes, correo de voz visual y acceso a servicios basados en la nube. También es posible que se le cobren impuestos sobre las tarifas de roaming internacional. La facturación por el uso de roaming internacional puede demorarse hasta tres ciclos de facturación debido al tiempo que les toma a los operadores inalámbricos informar del uso de roaming internacional.

**Téngase en cuenta que se puede incurrir en cargos sustanciales si el Dispositivo se saca de los EE. UU., incluso si el roaming internacional no se usa intencionalmente.** Muchos dispositivos tienen aplicaciones precargadas y descargadas que transmiten y reciben datos sin la intervención del usuario y pueden generar cargos inesperados cuando el dispositivo se enciende fuera de los EE. UU. **Para bloquear los servicios de roaming internacional, llamar al 314.925.6925 (sin cargo desde el teléfono móvil de AT&T).**

## **2.9 Uso del servicio inalámbrico para llamadas o mensajes a números de teléfono internacionales**

La larga distancia internacional incluye llamadas o mensajes realizados desde los EE. UU. a cualquier otro país. **A menos que el cliente se suscriba a un paquete o plan de tarifas que incluya larga distancia internacional, se le cobrarán tarifas de pago por uso por llamadas o mensajes iniciados desde los EE. UU. a cualquier otro país.** Las tarifas de llamadas de larga distancia internacional se cobran por minuto y están sujetas a cambios sin previo aviso. **A menos que se incluya un país extranjero como destino de llamadas dentro del área de cobertura del plan de tarifas del cliente, se cobran tarifas de larga distancia internacional por cada llamada además del uso de los minutos de tiempo aire de voz de su plan de tarifas.** Es posible que las llamadas o los mensajes a algunos países no estén disponibles. Las llamadas a números inalámbricos internacionales pueden costar más que las llamadas a números fijos. Si se realiza una llamada a un número telefónico internacional y la llamada se reenvía a un número inalámbrico, se cobrará al cliente por la llamada terminada en un número inalámbrico. Se aplican cargos adicionales a los números de servicios con calificación premium. Para información sobre las tarifas y detalles, visitar [att.com/global](http://att.com/global).

## **2.10 Wi-Fi Calling para clientes de AT&T Wireless**

### **Información importante sobre llamadas por Wi-Fi para clientes del Servicio AT&T Wireless**

**Los dispositivos TTY no son compatibles con Wi-Fi Calling:** Wi-Fi Calling permite llamar y enviar mensajes de texto a través de Wi-Fi cuando la cobertura celular es limitada o no está disponible. El dispositivo debe estar configurado para voz AT&T HD y tener acceso a Internet. La pérdida de la conexión a Internet durante Wi-Fi Calling de voz desconectará la llamada, incluidas las llamadas al 911. En los EE. UU. o internacionalmente, el cliente puede usar Wi-Fi Calling para llamar a números en los EE. UU. sin cargo adicional (quedan excluidas las llamadas al 411 y otros números premium). Se aplican tarifas/planes de larga distancia internacional cuando se llama a números internacionales desde dentro de los EE. UU. Se aplican tarifas de roaming internacional cuando se llama a números internacionales mientras se viaja fuera de los EE. UU. Ciertos países restringen las llamadas por Wi-Fi. No se puede llamar por Wi-Fi al 211, 311, 511 y 811. Consultar [att.com/wificalling](http://att.com/wificalling) para obtener más información.

**Llamadas al 911 con TTY y texto en tiempo real:** Debido a limitaciones técnicas, **Wi-Fi Calling no se puede usar con dispositivos TTY y no admite llamadas al 911 a través de dispositivos TTY.** Las personas con discapacidades de comunicación pueden usar Texto en tiempo real ([att.com/RTT](http://att.com/RTT)) como alternativa al TTY. Los servicios 911 se pueden contactar (1) llamando al 911 usando Texto en tiempo real; (2) llamando al 911

directamente usando un dispositivo de TTY a través de la red celular o desde un teléfono fijo; (3) enviando un mensaje de texto directamente al 911; (4) usando servicios de retransmisión para realizar una llamada con TTY o el servicio telefónico subtulado (CTS, Captioned Telephone Service) desde un teléfono inalámbrico o desde un teléfono fijo; o (5) usando servicios de retransmisión para realizar una llamada IP Relay o IP CTS a través de una red celular u otra red IP.

**Enrutamiento de llamadas al 911:** Las llamadas al 911 mediante Wi-Fi Calling intentarán en primer lugar enrutarse al centro de respuesta de emergencia apropiado usando la información de localización automática del dispositivo del cliente o, si eso falla, a la dirección de emergencia (no se admiten apartados postales) ingresada en la configuración de Wi-Fi Calling. Para configurar Wi-Fi Calling, deberá ingresarse una dirección de los EE. UU. Se puede cambiar la dirección de emergencia en cualquier momento seleccionando “Actualizar dirección de emergencia” en el menú de Wi-Fi Calling. Para garantizar el enrutamiento adecuado de las llamadas al 911, debe actualizarse la dirección de emergencia según sea necesario. El servicio 911 puede demorarse o no estar disponible si la información de localización automática no está disponible o si se usa Wi-Fi Calling desde una ubicación diferente a la dirección de emergencia que se ingresó.

**El cliente reconoce que recibió y entiende la información anterior sobre las llamadas al 911 utilizando Wi-Fi Calling como cliente del Servicio inalámbrico de AT&T, y además acepta que si marca el 911 en un dispositivo usando Wi-Fi Calling, AT&T puede tratar la información de localización automática transmitida por su Dispositivo como su Dirección de Emergencia de Wi-Fi Calling actualizada temporalmente.**

## **2.11 El dispositivo del cliente**

Se exige un plan de voz en todos los dispositivos con capacidad de voz, a menos que se indique específicamente lo contrario en los términos que rigen el plan de tarifas. Se exige un plan de tarifas elegible para ciertos tipos de dispositivos, incluidos los teléfonos inteligentes. Es posible que se necesite un plan de anclaje para habilitar el anclaje en un dispositivo compatible, según los términos del plan de tarifas.

**2.11.1 Términos aplicables al uso del dispositivo del cliente con el Servicio inalámbrico:** AT&T puede cambiar periódicamente el software, las aplicaciones o la programación precargados en el Dispositivo del cliente de forma remota, sin previo aviso (por ejemplo, para actualizar el software del Dispositivo o indicarle al Dispositivo que utilice los servicios de red más apropiados para el uso habitual del cliente). También podemos programar o reconfigurar de forma remota el Dispositivo del cliente al activarlo en la red de AT&T y en otros momentos, así como instalar software y aplicaciones adicionales.

El cliente no puede (ni puede permitir que nadie más) haga ninguna modificación a ningún Dispositivo comprado a AT&T o su programación para permitir que funcione en cualquier otro sistema, excepto de acuerdo con la Política de desbloqueo de dispositivos de AT&T que se encuentra en [att.com/deviceunlock](http://att.com/deviceunlock). AT&T puede, a su exclusivo criterio, modificar la programación del Dispositivo del cliente para permitir el funcionamiento en otros sistemas. El cliente no puede alterar, reemplazar o modificar el sistema operativo de su Dispositivo a partir de las especificaciones y capacidades del fabricante del equipo original.

El cliente es el único responsable de cumplir con las leyes y regulaciones de control de exportaciones de los Estados Unidos y las leyes y regulaciones de importación de países extranjeros cuando viaje internacionalmente con su Dispositivo.

**2.11.2 Dispositivo robado o perdido:** El cliente se comunicará con AT&T de inmediato para reportar la pérdida o robo de su Dispositivo para que AT&T pueda suspender su Servicio inalámbrico. Si al recibir su factura el cliente se encuentra con cargos por uso no autorizado después de reportar la pérdida o robo de su Dispositivo, debe notificar a AT&T de los cargos no autorizados dentro de los 30 días. Mientras su teléfono esté suspendido, el cliente seguirá siendo responsable de cumplir con todas las demás obligaciones en virtud de este Contrato,

las cuales incluyen, entre otras, el pago de los cargos mensuales del Servicio. **El cliente puede reportar la pérdida o robo de su Dispositivo llamando a AT&T al 800.331.0500 si se encuentra en los Estados Unidos, o al +(1) 916.843.4685 si se encuentra en el extranjero. Los usuarios individuales de FirstNet deben comunicarse con nosotros llamando al 800.574.7000.** Si el cliente no ha recibido una suspensión de cortesía de los cargos mensuales del Servicio durante el año anterior, puede solicitar una suspensión de cortesía hasta que reemplace o recupere su Dispositivo (hasta 30 días).

**2.11.3 Desbloqueo de un dispositivo:** Es posible que el dispositivo haya sido programado con un bloqueo SIM que le impide operar con las redes de otros proveedores inalámbricos. Si el cliente desea utilizar su Dispositivo con otro proveedor de servicios inalámbricos, debe ingresar un código de desbloqueo para desbloquear el teléfono. El cliente puede averiguar si cumple con los criterios de elegibilidad en nuestra Política de desbloqueo de dispositivos y, si es elegible, obtener instrucciones de desbloqueo en [att.com/deviceunlock](http://att.com/deviceunlock).

## **2.12 Uso de la información de localización de AT&T**

AT&T recopila información sobre la localización del Dispositivo del cliente de nuestra red y del Dispositivo. AT&T controla, recopila y usa esta información de localización, junto con otra información que obtiene de su red y del Dispositivo del cliente, para brindar el Servicio inalámbrico. También la utiliza para mantener y mejorar su red y la calidad de la experiencia inalámbrica.

**Para obtener más información sobre cómo AT&T puede recopilar y usar la información, incluida la localización, consultar la Política de privacidad de AT&T en [att.com/privacy](http://att.com/privacy). Los usuarios individuales de FirstNet deben revisar la Política de privacidad de FirstNet en [firstnet.com](http://firstnet.com).**

## **2.13 AVISO SOBRE LA TRANSMISIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA INALÁMBRICAS (Servicio de alerta móvil comercial)**

AT&T ha optado por ofrecer, sin cargo adicional, alertas de emergencia inalámbricas, incluida la orientación geográfica mejorada (cuando lo seleccione el originador de la alerta y sea compatible con el teléfono), dentro de partes de su área de servicio, según se define en este Contrato, en Dispositivos con capacidad para alertas de emergencias inalámbricas.

Es posible que las alertas de emergencia inalámbricas, incluida la orientación geográfica mejorada (cuando lo seleccione el originador de la alerta y sea compatible con el teléfono), no estén disponibles en todos los Dispositivos o en toda el área de servicio, o si un suscriptor está fuera del área de servicio de AT&T. En las áreas en las que se transmiten las alertas de emergencia, es posible que dichas alertas no se reciban aunque el Dispositivo sea capaz de recibirlas. Para obtener detalles sobre la disponibilidad de este servicio y los dispositivos inalámbricos con capacidad para alertas de emergencia, incluida la disponibilidad y los beneficios de la segmentación geográfica mejorada (cuando lo seleccione el originador de la alerta y sea compatible con el teléfono), consultar con un representante de ventas o ir a [att.com/support/article/wireless/KM1009041](http://att.com/support/article/wireless/KM1009041). Este aviso lo exige la Parte 10.240 del Título 47 del Código de Regulaciones Federales (47 CFR § 10.240) de la Regla de la FCC (Comisión Federal de Comunicaciones) (Servicio de alerta móvil comercial).

Al transmitir alertas de emergencia de conformidad con la ley federal, AT&T, incluidos sus ejecutivos, directores, empleados, proveedores, cesionarios, sucesores y agentes, no será responsable ante ningún suscriptor o usuario del Servicio o Equipo Inalámbrico de AT&T por cualquier acto u omisión relacionado con cualquier daño resultante de la transmisión o la falta de transmisión de una alerta de emergencia; ni por la divulgación de la información del suscriptor utilizada en relación con la entrega de una alerta de emergencia a una entidad o agencia gubernamental, de seguridad pública, servicio de bomberos, agente del orden público, servicio médico de emergencia o instalación de emergencia.

## **2.14 Contenido móvil**

El cliente entiende que los Dispositivos se pueden utilizar para adquirir o comprar productos, contenido y servicios (incluidos los planes de suscripción), como tonos de llamada, gráficos, juegos, aplicaciones y alertas de noticias de AT&T o de otras compañías (“Contenido”).

El cliente tiene acceso de tiempo completo a su historial de transacciones de compra de Contenido en nuestro sitio web. Puede impugnar y solicitar reembolsos por compras no autorizadas y compras con las que no esté satisfecho, pero dichos reembolsos no están garantizados. AT&T se reserva el derecho de restringir las compras de Contenido o cancelar la Cuenta de cualquier persona que solicite reembolsos por motivos indebidos o que abuse de este Servicio.

El Contenido real puede variar según las capacidades del Dispositivo. El Contenido se puede entregar en varios mensajes. Se incurre en cargos de contenido a la tarifa de descarga o suscripción única establecida, más un cargo predeterminado de pago por uso por kilobyte o megabyte por el transporte de Contenido cuando se entrega, a menos que el cliente tenga un plan de datos o tarifas y dichos cargos aparezcan por separado en su cuenta. Es posible que se le cobre cada vez que descargue Contenido. Es posible que se apliquen cargos por servicio de datos además de los cargos por Contenido.

## **2.15 Cargos, facturación y pago**

**2.15.1 Cargos:** El cliente es responsable de todos los cargos incurridos en su Cuenta. AT&T facturará la mayoría de los servicios inalámbricos con un mes de anticipación. Además de los cargos autorizados en otras partes de este Contrato (incluido el inciso 1.9), la factura puede incluir:

- el costo mensual del plan de tarifas que haya seleccionado el cliente;
- Pagos del Dispositivo y de otros planes de pago a plazos, si compró el Dispositivo u otros servicios bajo un plan de pago de AT&T;
- servicios opcionales, cargos por Contenido, Cargos de terceros y otras compras facturadas a la Cuenta del cliente;
- cargos por uso y por uso por encima del límite;
- otros cargos y tarifas de AT&T que se describen a continuación; y
- cargos ocasionales por asistencia especial con la Cuenta tal como se describe a continuación.

Algunos cargos por uso, como los que dependen de la información de un tercero, pueden facturarse en ciclos de facturación posteriores después de que se haya incurrido en los cargos.

Los cargos adicionales pueden incluir, entre otros:

**Cargos de terceros.** El cliente puede realizar donaciones y comprar productos, contenido, aplicaciones y servicios (incluidas las suscripciones) a otras empresas determinadas (“Cargos de terceros”) o a AT&T al aplicar esos cargos a su Cuenta inalámbrica. El cliente es responsable de todos los cargos autorizados de terceros, los cuales aparecerán en una sección separada de su factura. **El cliente puede evitar compras a terceros agregando un Bloqueador de compras a su Cuenta a través de su aplicación myAT&T o llamando al Servicio al Cliente al 800.331.0500.** Además, se puede restringir el uso por parte de otros mediante el uso de controles parentales o funciones similares, consultar [att.com/securefamily](http://att.com/securefamily) para más información.

Las **Tarifas mensuales de AT&T** incluyen, sin carácter limitativo, lo siguiente: un cargo administrativo de AT&T que se cobra para ayudar a AT&T a recuperar una parte de ciertos gastos en los que incurre AT&T, que incluyen, entre otros: (a) cargos que AT&T o sus agentes pagan para interconectarse con otros proveedores para entregar llamadas de clientes de AT&T a sus clientes; y (b) cargos asociados con el alquiler y el mantenimiento de las estaciones base; y un cargo reglamentario de recuperación de costos de AT&T que se cobra para ayudar a AT&T a recuperar el costo de: (a) tarifas gubernamentales impuestas a AT&T y (b) cumplir con los requisitos reglamentarios impuestos por el gobierno. Estos y otros cargos de AT&T no son impuestos ni cargos que el

gobierno exija a AT&T cobrar a sus clientes. Los montos que cobramos pueden cambiar. Ver [att.com/mobilityfees](http://att.com/mobilityfees) para obtener más información.

Lista de tarifas en línea. Para obtener información adicional sobre las tarifas que pueden aparecer en la factura y que el cliente acepta pagar, visitar [att.com/mobilityfees](http://att.com/mobilityfees).

**2.15.2 Facturación:** A menos que acuerde lo contrario cuando se suscribe, el cliente puede recibir una factura electrónica (sin papel) en el sitio de administración de cuentas en línea de AT&T ([att.com/myatt](http://att.com/myatt) o la aplicación myAT&T, conjuntamente “myAT&T”) a menos que le diga a AT&T que quiere una factura impresa. Si el cliente tiene facturación electrónica, cada mes cuando su factura electrónica esté disponible en línea AT&T le enviará un aviso por correo electrónico a su dirección de correo electrónico oficial que tenga registrada con AT&T. El cliente puede revisar su factura mensual o volver a una factura impresa cambiando sus preferencias de facturación en myAT&T. Los usuarios individuales de FirstNet pueden administrar su facturación a través de FirstNet Central en [firstnetcentral.firstnet.com/](http://firstnetcentral.firstnet.com/).

**2.15.3 Lugar de uso principal:** Para que AT&T determine el lugar de uso principal (“PPU”) y qué impuestos y gravámenes de jurisdicción recaudar, el cliente debe proporcionarle su dirección postal. Si no proporciona dicha dirección, o si se encuentra fuera del área de Servicios con licencia de AT&T, AT&T podrá designar razonablemente un PPU para el cliente dentro del área de Servicios con licencia o interrumpir el servicio. El cliente debe vivir y tener una dirección postal dentro del área de cobertura de red perteneciente a AT&T o a su cesionario o sucesor.

**2.15.4 Cálculo de cargos:** El uso y las tarifas mensuales se facturarán según se especifique en los Términos de servicio del plan de tarifas. El Resumen de servicio al cliente también proporciona una estimación de la factura mensual total.

Si el cliente selecciona un plan de tarifas que incluye una asignación predeterminada de Servicios (por ejemplo, una cantidad predeterminada de tiempo aire, mensajes o datos), a menos que se proporcione específicamente como parte de dicho plan de tarifas, cualquier asignación de Servicios no utilizada de un ciclo de facturación no se transferirá a ningún otro ciclo de facturación.

El uso en redes que no pertenecen a AT&T está limitado según lo dispuesto en el plan de tarifas. Los cargos se basarán en la ubicación del sitio que recibe y transmite el servicio y no en la localización del suscriptor.

**2.15.4.1 Servicio de voz/Llamadas:** Las llamadas de voz en la red de AT&T incurrirán en cargos de tiempo de uso de voz por minuto a menos que se especifique lo contrario en el plan de tarifas. AT&T redondeará cualquier fracción de minuto hasta el siguiente minuto completo. Para las llamadas salientes, el tiempo facturable puede comenzar cuando el cliente presiona Enviar por primera vez o cuando la llamada se conecta a una red, y para las llamadas entrantes, comienza cuando la llamada se conecta a una red (que puede ser antes de que suene). El tiempo de uso puede finalizar varios segundos después de presionar Finalizar o después de que se desconecte la llamada. Para las llamadas realizadas en la red de AT&T, AT&T solo cobra por las llamadas contestadas, incluso por máquinas.

**2.15.4.2 Servicio de envío de mensajes/mensajes de texto, imagen, video y comunicación enriquecida:** Si el plan de tarifas del cliente no incluye mensajes ilimitados o asignados, se aplican tarifas estándar de pago por uso cuando se envía o recibe un mensaje, ya sea leído o no leído, visto o no visto, solicitado o no solicitado. Generalmente, un mensaje de texto equivale a 160 caracteres; sin embargo, los mensajes de texto que incluyen caracteres especiales, como emojis o caracteres del alfabeto no latino, pueden tener un límite de 70 caracteres. Los mensajes de texto que superen el límite de caracteres se cobrarán como varios mensajes individuales de acuerdo con el plan de tarifas del cliente. El servicio de envío de mensajes puede enviar mensajes de video e imágenes (MMS) de hasta 1 MB de tamaño. AT&T se reserva el derecho de cambiar el límite de tamaño del mensaje en cualquier momento. Los mensajes enviados a tabletas,

computadoras portátiles u otros dispositivos conectados están excluidos de los planes de envío de mensajes ilimitados de los planes que incluyen envío de mensajes ilimitados. Se cobrará al cliente por cada parte de los mensajes que envíe o reciba en varias partes. Se aplican tarifas de mensajes independientemente de que el mensaje sea leído, no leído, solicitado o no solicitado. Los mensajes enviados a través de aplicaciones pueden incurrir en cargos por uso de datos.

**2.15.4.3 Servicio de datos:** El uso del Servicio de datos se calcula y factura en incrementos completos de KB o MB, según corresponda, según el plan de tarifas del cliente. El uso de datos real se redondea al siguiente KB o MB completo al final de cada sesión de datos para fines de facturación. AT&T calcula un uso completo de KB o MB por cada fracción del último KB o MB de uso de datos que se produce en cada sesión. Los KB o MB completos calculados para cada sesión de datos durante un período de facturación se suman para determinar la facturación. La sobrecarga de la red, las solicitudes de actualización de software, las notificaciones por correo electrónico y las solicitudes de reenvío causadas por errores de red pueden aumentar los KB o MB medidos. Una sesión de datos iniciada en la red de AT&T continuará hasta que finalice, incluso si el cliente se conecta a una red Wi-Fi después de que comience la sesión. Por ejemplo, si el cliente comienza a descargar un archivo de audio usando datos móviles y luego se conecta a una red Wi-Fi mientras el archivo de audio aún se está descargando, su archivo de audio continuará descargándose a través de la red móvil. Es posible que la factura no identifique por separado el uso de datos atribuible al uso de sitios, sesiones o servicios específicos utilizados.

El uso de datos ocurre cada vez que el Dispositivo del cliente está conectado a la red de AT&T y se involucra en cualquier transmisión de datos, incluidas las que inicia el cliente o las que se ejecutan automáticamente en segundo plano sin su conocimiento e independientemente de que la transmisión de datos se realice correctamente. Algunas aplicaciones, contenido, programas y software del Dispositivo (incluidas tanto las descargas como las precargas) envían y reciben transmisiones de datos de forma automática y regular para funcionar correctamente, sin que el cliente inicie la solicitud y sin su conocimiento.

La concesión de datos del plan de tarifas del cliente se limita al uso en los Estados Unidos, a menos que el servicio en otras ubicaciones esté incluido en su plan de tarifas o se haya incluido el roaming internacional como parte de su plan de tarifas o paquete.

**Superación del límite de datos: Una vez que el cliente supere su concesión de datos mensual (incluidos los datos disponibles, como los datos de bonificación o los datos de transferencia), durante su período de facturación, es posible que se le proporcionen automáticamente incrementos adicionales de datos y se le cobre según lo especificado en su plan de tarifas. La superación del límite de datos se puede utilizar solo en el período de facturación para el que se proporcionó y no se transfiere.**

**2.15.5 Facturación retrasada:** De vez en cuando podrá retrasarse la facturación del uso de llamadas, mensajes, datos u otros Servicios inalámbricos (como el uso en roaming en las redes de otros proveedores, incluso a nivel internacional). Dichos cargos por uso pueden aparecer en un ciclo de facturación posterior y se deducirán de las asignaciones correspondientes para ese mes, independientemente de cuándo ocurrió realmente el uso, incluso si esto da lugar a cargos adicionales para ese mes.

## **2.16 Servicios varios**

**2.16.1 Asistencia en carretera de AT&T:** AT&T Roadside Assistance (“RA”) (asistencia en carretera) es una función opcional que se puede comprar por separado y facturar automáticamente a la Cuenta del servicio inalámbrico. El servicio RA es proporcionado por American Traveler Motor Club, Inc., un club del motor con licencia. Para conocer los términos y condiciones completos de RA, consultar el kit de bienvenida de RA o visitar [att.com/roadside](http://att.com/roadside).

**2.16.2 Seguro móvil de AT&T opcional AT&T Mobile Insurance, AT&T Protect Advantage para 1 y AT&T Protect Advantage para 4:** Si el cliente es elegible, tiene 30 días desde la activación o actualización para inscribirse en el seguro móvil de AT&T opcional AT&T Mobile Insurance, AT&T Protect Advantage for 1 o AT&T Protect Advantage for 4. Para obtener más información, visitar [att.com/protectadvantage](http://att.com/protectadvantage). AT&T Mobile Insurance y el componente de seguro de AT&T Protect Advantage para 1 y AT&T Protect Advantage para 4 están suscritos por Continental Casualty Company, una compañía de CNA (CNA) y administrados por Asurion Protection Services, LLC (en California, Asurion Protection Services Insurance Agency, LLC, Lic. n.º OD63161 de CA, en Puerto Rico, Asurion Protection Services of Puerto Rico, Inc.), agente autorizado de CNA.

AT&T puede cambiar la aseguradora y/o el administrador del programa de seguro de dispositivos de AT&T en cualquier momento con aviso previo. El cliente tendrá derecho a optar por no participar cancelando su inscripción en el programa. Sin embargo, si el cliente continúa pagando los cargos por el programa de seguro después de recibir notificación de AT&T de un cambio en la aseguradora, se presumirá que ha dado su consentimiento para inscribirse en la póliza de seguro grupal de la nueva aseguradora, aunque tiene derecho a cancelar en cualquier momento.

**2.16.3 Servicios de Lifeline:** Como parte de un programa del gobierno federal, AT&T ofrece servicio inalámbrico con descuento a residentes de bajos ingresos que califiquen en estados seleccionados. En caso de dudas o para solicitar el servicio Lifeline, llamar al 800.377.9450. Para recibir consejos sobre cómo protegerse contra el fraude, visitar el sitio web de la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC) en [CalPhoneInfo.com](http://CalPhoneInfo.com).

**2.16.4 Servicio de AT&T Wireless Internet:** El servicio de Internet inalámbrico de AT&T, AT&T Wireless Internet, (anteriormente, servicio inalámbrico de Internet y teléfono residencial o WHPI) utiliza un equipo de puerta de enlace inalámbrico y móvil llamado dispositivo de Internet inalámbrico de AT&T ("Dispositivo WI"). Con el servicio de AT&T Wireless Internet, el dispositivo WI permite conectar un teléfono fijo para realizar y recibir llamadas, y conectar hasta once dispositivos con capacidad para Internet (uno a través de Ethernet y diez a través de Wi-Fi) para tener acceso a Internet de banda ancha móvil a través de la red inalámbrica de AT&T. Consultar la cláusula 2 para obtener más información sobre cómo funciona el servicio inalámbrico de AT&T.

El servicio de AT&T Wireless Internet requiere una suscripción a un plan de tarifas inalámbricas elegible para aprovechar una o ambas capacidades. Las opciones de planes de tarifas compartidas escalonadas permiten compartir una asignación mensual de llamadas, mensajes de texto y/o uso de datos inalámbricos nacionales entre los dispositivos conectados con capacidad para Internet. Si el uso del cliente excede la asignación mensual del plan que seleccione durante un período de facturación, se le cobrará automáticamente por excedentes o sus datos podrán ralentizarse según lo especificado en su plan. Si no se usan todas las asignaciones mensuales del plan seleccionado durante un período de facturación (o período de transferencia, según corresponda), se perderá ese uso.

Si el Dispositivo WI se usa para roaming en otras redes de proveedores, se aplican las restricciones de uso fuera de la red de AT&T. Los servicios de envío de mensajes y el roaming internacional no son compatibles con el servicio de Internet inalámbrico de AT&T. Si se usa un plan de tarifas inalámbricas no diseñado para el servicio de AT&T Wireless Internet con el dispositivo WI, AT&T se reserva el derecho de cambiar al cliente a un plan apropiado y facturarle los cargos asociados por dicho plan.

**Las llamadas al 911 se enrutan según la tecnología de localización automática de la red inalámbrica. Es necesario que el cliente proporcione la dirección de su ubicación al centro de respuesta de emergencia responsable de enviar a los servicios de primera respuesta (p. ej., policía, asistencia médica o bomberos) a su ubicación. El Dispositivo WI tiene energía de respaldo de batería y funcionará en caso de un corte de energía. Sin embargo, si se conecta un teléfono fijo al Dispositivo WI que en sí mismo**

**requiere energía eléctrica externa para funcionar (p. ej., un teléfono inalámbrico), no se podrán realizar ni recibir llamadas a través de ese teléfono durante un corte de energía.**

Téngase en cuenta que el servicio de AT&T Wireless Internet es diferente del AT&T Fixed Wireless Internet, que se analiza en el inciso 6.14.2.

## **2.17 Renuncia de garantías y limitaciones de responsabilidad por el servicio inalámbrico**

**2.17.1 Descargo de responsabilidad por garantías:** A menos que lo prohíba la ley, las siguientes limitaciones de responsabilidad se aplican además de las exenciones de responsabilidad de la cláusula 1.6. AT&T no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, de comerciabilidad o idoneidad para un propósito, idoneidad, precisión, seguridad o rendimiento en particular con respecto a cualquier Dispositivo, Servicio Inalámbrico, Software o aplicaciones. Debido a las limitaciones inherentes en las comunicaciones inalámbricas, y debido a que no podemos controlar la elección o uso de los Dispositivos inalámbricos por parte del cliente, en la medida máxima permitida por la ley, AT&T no será responsable en ningún caso por:

- acto u omisión de un tercero que no controla;
- daños o lesiones causados por información, aplicaciones o contenido de terceros (por ejemplo, aplicaciones, juegos, etc.) precargados, accesibles o utilizados a través del Dispositivo del cliente;
- daños o lesiones causados por interrupciones, fallas en la transmisión o demoras en el Servicio inalámbrico que proporciona AT&T o que se proporciona a través de AT&T.
- daños o lesiones causados por el uso del Servicio inalámbrico proporcionado por AT&T mientras el cliente maneja un vehículo;
- reclamos contra el cliente por parte de terceros;
- acceso no autorizado al Dispositivo, Servicio inalámbrico o Cuenta de AT&T del cliente;
- daños o lesiones causados por la suspensión o terminación del Servicio inalámbrico por parte de AT&T; o
- daños o lesiones causados por fallas o demoras en la conexión de una llamada al 911 o cualquier otro servicio de emergencia.

**2.17.2 Limitaciones de responsabilidad por el Servicio inalámbrico:** Además de las limitaciones de responsabilidad establecidas en la cláusula 1.7, el Servicio inalámbrico también está sujeto a las siguientes limitaciones de responsabilidad adicionales.

No todos los planes o Servicios inalámbricos están disponibles para su compra o uso en todos los canales de venta, en todas las áreas o con todos los Dispositivos. AT&T no es responsable por la pérdida o divulgación de cualquier información que el cliente le transmita o proporcione. Los Servicios inalámbricos de AT&T no son equivalentes a Internet por cable. AT&T no es responsable de los servicios no exclusivos ni de sus efectos en los Dispositivos.

AT&T puede, pero no tiene la obligación, de negarse a transmitir cualquier información a través de los Servicios inalámbricos y puede filtrar y eliminar información antes de entregar esa información al cliente. Hay lagunas en el servicio dentro de las áreas de Servicios inalámbricos que se muestran en los mapas de cobertura, que, por su naturaleza, son solo aproximaciones de la cobertura real.

No obstante lo anterior, si el Servicio Inalámbrico se interrumpe durante 24 horas continuas o más por una causa que está dentro del control de A&T, siempre que el cliente lo solicite, AT&T emitirá un crédito equivalente a un ajuste prorrateado de la tarifa del Servicio mensual por el período de tiempo en que el Servicio no estuvo disponible, sin exceder la tarifa mensual del Servicio. La responsabilidad de AT&T ante el cliente por fallas en el Servicio se limita únicamente al crédito mencionado anteriormente. AT&T no es responsable ante el cliente por los cambios en el funcionamiento o la tecnología que provoquen o hagan que el Dispositivo y/o software del cliente sean obsoletos o requieran modificaciones.

## **2.18 Términos que se aplican solo a estados específicos**

**2.18.1 California: Cargos no autorizados:** El cliente no es responsable de los cargos que no haya autorizado, pero el hecho de que se haya realizado una llamada desde su Dispositivo es una prueba de que la llamada fue autorizada. Los cargos no autorizados pueden incluir llamadas realizadas hacia o desde el teléfono u otro Dispositivo del cliente después de su pérdida o robo. Una vez que el cliente comunique a AT&T la pérdida o robo del Dispositivo, y el Dispositivo esté suspendido, el cliente no será responsable de los cargos posteriores incurridos por ese Dispositivo. El cliente puede informar de la pérdida o robo de su Dispositivo y suspender los Servicios sin cargo comunicándose con AT&T llamando al número de teléfono que figura en su factura o en [att.com/my/#/suspendrestore](http://att.com/my/#/suspendrestore).

Si el cliente notifica a AT&T de algún cargo en su factura del que afirma que no está autorizado, AT&T lo investigará. Si hay cargos en la factura por llamadas realizadas después de la pérdida o el robo del Dispositivo, pero antes de que el cliente comunique a AT&T dicha pérdida o robo, es necesario notificar a AT&T de los cargos en disputa para que se pueda realizar una investigación. El cliente puede presentar documentos, declaraciones y otra información para demostrar que los cargos no fueron autorizados. AT&T informará al cliente de los resultados de su investigación en un plazo de 30 días. Si el cliente no está de acuerdo con el resultado, puede presentar una queja ante la Comisión de Servicios Públicos de California y es posible que tenga otros derechos legales. Mientras se lleva a cabo la investigación, el cliente no tiene que pagar ningún cargo que impugne ni los cargos por mora asociados, y AT&T no enviará el monto en disputa a cobranzas ni presentará un informe crediticio adverso. Mientras el teléfono esté suspendido, el cliente seguirá siendo responsable de cumplir con todas las demás obligaciones en virtud de este Contrato, las cuales incluyen entre otras, el cargo mensual. Tanto AT&T como el cliente tienen el deber de actuar de buena fe y de una manera razonable y responsable, incluso en relación con la pérdida o el robo del Dispositivo.

**2.18.2 Connecticut: Preguntas sobre el Servicio:** En caso de preguntas o dudas sobre el servicio de AT&T, llamar a Atención al cliente al 800.331.0500, marcar 611 desde el teléfono móvil o visitar [att.com/wireless](http://att.com/wireless). En caso de preguntas sobre el Servicio Unlimited Local o Unlimited Long Distance, llamar al 800.288.2020 o visitar [att.com](http://att.com). Si se trata de un cliente de Connecticut y AT&T no puede resolver su problema, el cliente tiene la opción de comunicarse con la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (PURA). En línea: [ct.gov/pura](http://ct.gov/pura); Teléfono: 800.382.4586; Correo postal: Connecticut DPUC, 10 Franklin Square, New Britain, CT 06051.

**2.18.3 Puerto Rico:** Si se trata de un cliente de Puerto Rico y AT&T no puede resolver su problema, el cliente puede notificar a la Junta Reguladora de Telecomunicaciones de Puerto Rico sobre su queja. Correo postal: 500 Ave Roberto H. Todd, (Parada 18), San Juan, Puerto Rico 00907-3941; Teléfono: 787.756.0804 o 866.578.5500; En línea: [jrtpr.gobierno.pr](http://jrtpr.gobierno.pr), además de contar con arbitraje disponible, según lo dispuesto en la cláusula 1.3.

## **3. Términos que se aplican solo a clientes de AT&T PREPAID**

### **3.1 Aplicabilidad de esta cláusula**

Esta cláusula 3 se aplica únicamente a los clientes de AT&T PREPAID, incluidos los clientes de AT&T PREPAID Multi-Line.

### **3.2 Cargos**

AT&T no proporcionará facturas mensuales. El cliente puede acceder a su cuenta en el sitio web de AT&T, a través de la aplicación myAT&T, llamando al servicio de atención al cliente o visitando una tienda de AT&T. El cliente es responsable de pagar todos los cargos por los Servicios proporcionados en virtud de este Contrato (como el inciso 1.9), incluidos los cargos realizados por cualquier persona a la que le permita tener acceso

directo o indirecto a su Dispositivo, incluso si no autorizó su uso. Estos incluyen, sin carácter limitativo, (a) cargos de acceso; (b) cargos por uso; (c) cargos por funciones y/o complementos (add-ons); (d) impuestos, tarifas y otros cargos impuestos por el gobierno que AT&T está obligada a cobrar y remitir al gobierno; (e) otras tarifas y cargos establecidos en [att.com/mobilityfees](http://att.com/mobilityfees); y (f) recargos que cobra y retiene AT&T de sus clientes que incluyen, entre otros, tarifas del servicio universal federal o estatal, cargos regulatorios e impuestos gubernamentales o tarifas impuestas sobre los ingresos brutos, las ventas y/o bienes en que AT&T incurra en la prestación de servicios a sus clientes. En algunas jurisdicciones, ciertos cargos o impuestos recurrentes se incluyen en el cargo del plan de tarifas cada mes de conformidad con las leyes estatales o locales aplicables. Para obtener más información, consultar [att.com/shop/en/wireless/prepaidE911.html](http://att.com/shop/en/wireless/prepaidE911.html).

### **3.3 Pago y cancelación**

Es necesario realizar el pago a la Cuenta dentro de los 26 días posteriores a la activación o la Cuenta será cancelada. Para que el servicio esté activo es necesario realizar el pago total de la cuenta en los planes mensuales y un pago mínimo de \$25 de la cuenta en los planes diarios y por minuto. Si es necesario, AT&T reembolsará el cargo de activación correspondiente si el cliente cancela su servicio dentro de los primeros 3 días de la activación. **Las tarjetas AT&T PREPAID y otros pagos de la cuenta no son transferibles ni reembolsables.** El comando \*888\* para el pago solo funciona con los PIN y las Tarjetas compradas en tiendas minoristas propiedad de AT&T y ubicaciones minoristas autorizadas seleccionadas y es posible que no funcione en todos los tipos de dispositivos. Los montos depositados en la Cuenta vencen de acuerdo con el período de vencimiento de la denominación de pago establecido (los pagos de \$10 a \$24 vencen en 30 días, \$25 a \$99 en 90 días, \$100 o más en 365 días). El saldo de la Cuenta no utilizado se perderá al vencimiento. Si el plan es mensual, incluido uno que requiera un pago por varios meses de servicio, el cargo del plan correspondiente se deducirá automáticamente del saldo de la Cuenta al final del día (11:59 p.m. hora del centro) de vencimiento del pago del plan. **El cargo del plan aplicable para cualquier plan de AT&T PREPAID no es reembolsable ni intercambiable, y cualquier servicio no utilizado del plan se perderá si se cambia a otro plan durante el período del plan.** Si el saldo de la Cuenta es insuficiente para pagar el cargo del plan correspondiente, no se podrán utilizar los servicios del plan, los servicios de datos ni ningún servicio de pago por uso hasta que realice un pago en la cuenta de AT&T PREPAID con la cantidad correspondiente o hasta que se renueve el plan. Las cuentas de AT&T PREPAID para planes de teléfono se cancelarán 60 días después del vencimiento. Las cuentas de AT&T PREPAID para planes de datos se cancelarán 365 días después del vencimiento. Es necesario un nuevo número de teléfono móvil para reactivar el servicio una vez que se cancela la cuenta.

### **3.4 Dispositivos**

Los dispositivos vendidos bajo la marca AT&T PREPAID se venden exclusivamente para su uso con el servicio AT&T PREPAID, están diseñados para usarse solo en la red AT&T y es posible que no funcionen en otras redes inalámbricas. Al comprar un Dispositivo diseñado para usarse con el servicio AT&T PREPAID, el cliente acepta activarlo y usarlo con el servicio AT&T PREPAID. También acepta que no realizará, ni ayudará a otros a realizar, modificaciones a ningún Dispositivo o programación para permitir que funcione en cualquier otro sistema o red, excepto de acuerdo con la Política de desbloqueo de dispositivos que se encuentra en [att.com/prepaiddeviceunlock](http://att.com/prepaiddeviceunlock). AT&T puede, a su exclusivo y absoluto criterio, modificar la programación para permitir el funcionamiento del Dispositivo en otros sistemas. El cliente entiende y reconoce que los Dispositivos diseñados para usarse con el servicio AT&T PREPAID se venden únicamente para su uso con la red de AT&T y que AT&T se verá significativamente perjudicada si el cliente usa o ayuda a otros a usar los Dispositivos de AT&T para cualquier otro propósito. El cliente también acepta no tomar ninguna medida para eludir los límites en la cantidad de Dispositivos que se pueden comprar. El cliente será responsable ante AT&T por cualquier daño que resulte de una conducta prohibida en esta cláusula.

### **3.5 Planes mensuales**

Los planes mensuales son válidos por 30 días con el cargo correspondiente. Los planes mensuales vencen a las 11:59 p.m. hora central del día 30. Cuando se activa un plan por primera vez, el día en que se activa el plan cuenta como el primer día completo y cuenta para los primeros 30 días, por lo que el plan puede tener menos de treinta días completos durante el primer mes, dependiendo del momento de activación del plan.

### **3.6 Servicios de voz, datos y envío de mensajes para teléfonos móviles**

Los minutos de voz a nivel nacional incluidos en los planes están pensados únicamente para uso nacional, a menos que estén en un plan mensual que incluya llamadas dentro del país mientras el cliente se encuentre en México y Canadá. Llamar desde EE. UU. incluye llamadas desde los Estados Unidos. Se aplican cargos adicionales a todas las demás llamadas. Para obtener información sobre tarifas por minuto y complementos (add-ons) para llamadas de larga distancia internacional, visitar [att.com/prepaidintl](http://att.com/prepaidintl). Las llamadas con Wi-Fi Calling requieren un teléfono inteligente con capacidad para llamadas con Wi-Fi Calling, una cuenta de AT&T PREPAID provista con HD Voice, red Wi-Fi y un plan de tarifas elegible (no incluye los planes de pago por uso). El envío de datos ilimitado incluye mensajes de texto, imágenes y video ilimitados dentro de los EE. UU. (y en México y Canadá en planes que incluyen el uso en México y Canadá) y en países seleccionados. Para obtener una lista de países, ir a [att.com/prepaidIntlText](http://att.com/prepaidIntlText).

**3.6.1 Planes de Pago por minuto:** En un plan de Pago por minuto, las llamadas de Voz, los mensajes de texto y el uso de datos se cobran a las tarifas vigentes por minuto/por mensaje/por uso. El servicio de datos de Pago por uso está disponible solo en teléfonos básicos y de envío de mensajes.

**3.6.2 Planes Diarios:** Los planes Diarios incluyen llamadas ilimitadas a nivel nacional y envío de mensajes ilimitado por un cargo de tarifa que se cobra y paga cada día que se usa el teléfono para hacer o recibir llamadas de voz, incluida una llamada al buzón de voz, o enviar un mensaje de texto o de imagen/video/sonido. El día para cobrar la tarifa del plan Diario comienza cuando el cliente realiza una llamada, acepta una llamada entrante o envía un mensaje y finaliza 24 horas después. Si el cliente entra o sale de la cobertura Wi-Fi durante una llamada Wi-Fi cuando vencen sus 24 horas, comenzará un nuevo período de 24 horas y se aplicará el cargo diario del plan. Para realizar o recibir la primera llamada del día o enviar un mensaje es necesario tener un saldo mínimo en la Cuenta que sea suficiente para pagar el cargo de la tarifa del plan Diario. El servicio de datos de Pago por uso está disponible automáticamente para teléfonos básicos y de envío de datos a la tarifa de datos de pago por uso que esté vigente en ese momento. Hay un Complemento de datos (Data Add-On) disponible por un cargo adicional para todos los tipos de Dispositivos. Una vez que el Complemento de datos se agote, los usuarios de teléfonos básicos/de envío de datos volverán automáticamente a los datos de pago por uso. Para continuar usando datos en un teléfono inteligente, el cliente debe comprar otro Complemento de datos o limitarse al Wi-Fi.

**3.6.3 Planes Mensuales:** Los planes Mensuales incluyen llamadas nacionales ilimitadas y envío ilimitado de datos. Ciertos planes Mensuales pueden incluir servicio de datos. La disponibilidad de Datos y las asignaciones varían según el plan. Ciertos planes Mensuales para teléfonos inteligentes incluyen una concesión de datos de alta velocidad y, a partir de entonces, uso de datos ilimitado a velocidades de datos reducidas de hasta 128 Kbps por el resto del plazo del plan de 30 días. Ciertos planes Mensuales tienen Acceso 5G. El servicio 5G requiere un dispositivo 5G compatible. El servicio 5G no está disponible en todas partes. Consultar [att.com/5Gforyou](http://att.com/5Gforyou) para obtener más información. Las velocidades reales varían según el dispositivo y la ubicación. Para conocer la concesión de datos y las velocidades específicas de estos planes y otros detalles, consultar [att.com/prepaidplans](http://att.com/prepaidplans). El Complemento de datos está disponible en ciertos planes mensuales por un costo adicional. Los datos de pago por uso no están disponibles en los planes mensuales.

### **3.7 Complementos**

Los Complementos (Add-ons) son válido por 30 días, excepto los Complementos de viajes internacionales y BridgePay, que son válidos por 7 días. Los Complementos vencen a las 11:59 p.m. hora central del último día

del plazo, excepto los Complementos de datos diarios, que vencen 24 horas después de la compra del Complemento. Cuando se activa un Complemento por primera vez, el día en que se activa el plan cuenta como el primer día completo y cuenta para la cantidad de días del plazo. Es necesario tener un plan activo (no vencido) para comprar, usar o renovar un Complemento, con la excepción del complemento BridgePay. Si el saldo de la Cuenta del cliente vence antes del último día del plazo del Complemento, el Complemento no se podrá utilizar y el tiempo que queda del Complemento continuará corriendo a menos que el cliente agregue dinero a su Cuenta durante el período del Complemento. Si se renueva el Complemento antes de su fecha de vencimiento, la parte de la asignación no utilizada se transferirá al período de tiempo del Complemento renovado. Los Complementos ilimitados y los Complementos de Asia Oriental/India y América Latina/el Caribe no se transfieren. Si el Complemento no se renueva se aplican tarifas estándar.

**3.7.1 Complementos de datos mensuales:** Cuando se agrega un Complemento de datos a un plan Mensual o Multimestral que incluye una asignación de datos, el uso de datos se contabilizará primero contra el Complemento de datos y luego contra la asignación de datos del plan. Si se renueva el plan durante el plazo del Complemento de datos, los datos restantes del Complemento de datos se seguirán usando hasta que el Complemento de datos caduque o se agote.

**3.7.2 Complementos de datos diarios:** El Complemento Data Day Pass (pase de datos diarios) para el plan Diario comienza en el momento de la compra del Complemento y finaliza 24 horas después. Después de que el Complemento de datos caduque o se agote, el uso se cobrará de acuerdo con el plan subyacente.

**3.7.3 Complementos de datos de zona con cobertura inalámbrica:** Cuando se agrega un Complemento de datos de zona con cobertura inalámbrica a un plan Mensual o Multimestral que incluye una asignación de datos de zona con cobertura inalámbrica, el uso de datos se contabilizará primero contra el Complemento de datos de zona con cobertura inalámbrica y luego contra la asignación de datos de zona con cobertura inalámbrica del plan. Si un plan mensual incluye una asignación de datos de zona con cobertura inalámbrica, la parte no utilizada de la asignación de datos de zona con cobertura inalámbrica del plan permanecerá disponible para su uso hasta el último día del plazo del plan mensual, siempre que se agote el Complemento de datos de zona con cobertura inalámbrica. Si se renueva el plan durante el plazo del Complemento de datos de zona con cobertura inalámbrica, los datos restantes del Complemento de datos de zona con cobertura inalámbrica se seguirán usando hasta que el Complemento de datos de zona con cobertura inalámbrica caduque o se agote.

**3.7.4 Complementos mensuales de envío de mensajes:** El Complemento mensual de envío de mensajes solo se puede agregar al plan Pago por minuto.

**3.7.5 Complementos mensuales de llamadas internacionales:** Los países y/o destinos de llamadas no incluidos en los complementos de llamadas internacionales se cobran a las tarifas estándar de pago por uso para larga distancia internacional. Para obtener detalles sobre los cargos de pago por uso y los complementos de llamadas internacionales, visitar [att.com/prepaidintl](http://att.com/prepaidintl). Los complementos de llamadas internacionales con una asignación de minutos no se pueden comprar más de dos veces en un período de 30 días, o AT&T se reserva el derecho de bloquear las llamadas internacionales y/o suspender o cancelar el servicio AT&T PREPAID del cliente.

**3.7.6 Complementos de viaje internacional:** Requiere un dispositivo con capacidad HD Voice y un plan mensual activo. Para obtener una lista de países, ver [att.com/prepaidintl](http://att.com/prepaidintl).

**3.7.7 Complemento de larga distancia internacional de AT&T PREPAID WHS:** El complemento de larga distancia internacional de AT&T PREPAID WHS contiene una asignación de minutos para llamar desde los EE. UU. a países específicos. Este complemento solo se puede agregar a los planes mensuales de AT&T PREPAID Wireless Home Phone o a los planes mensuales de AT&T PREPAID Wireless Home Phone & Internet. Para obtener una lista de países y detalles, ver [att.com/prepaidwirelesshome](http://att.com/prepaidwirelesshome).

### **3.8 Envío de mensajes de texto/imagen/video de pago por uso**

Hay un cargo por mensaje enviado o recibido, ya sea leído o no leído, entregado o no entregado, solicitado o no solicitado.

### **3.9 Datos**

El roaming de datos internacional no está disponible en los planes AT&T PREPAID (excepto los planes que incluyen el uso de datos del plan en México y Canadá).

**3.9.1 Planes de solo datos:** Los planes de solo datos solo están disponibles para su uso en teléfonos inteligentes, tabletas y en dispositivos independientes de zona con cobertura inalámbrica móvil.

**3.9.2 Streaming de vídeo:** El contenido elegible reconocido como video se transmitirá en SD (aproximadamente 480p, máximo 1.5 Mbps). La capacidad de hacer streaming, la resolución de video y la velocidad no están garantizadas y se ven afectadas por otros factores. Si dos o más dispositivos conectados están viendo video de la misma fuente al mismo tiempo, podemos identificarlo como un solo video y reducir las velocidades conjuntamente a un máximo de 1.5 Mbps, lo que puede afectar la capacidad para ver videos en estos dispositivos conectados. Para resolver este problema el cliente puede pausar el video en todos menos uno de los dispositivos conectados, o ver videos de diferentes fuentes. Consultar [att.com/stream saver](http://att.com/stream saver) para obtener más detalles. **Para planes que incluyen Stream Saver:** El cliente puede desactivarlo en cualquier momento en [att.com/myatt](http://att.com/myatt) para acceder al video HD, si está disponible.

### **3.10 Conferencia telefónica y desvío de llamadas**

Si el uso de conferencias telefónicas, incluida cualquier variación de las mismas, o el desvío de llamadas excede los 750 minutos por mes, AT&T puede, a su opción, imponer un cargo por uso por minuto para todas las llamadas de más de 750 minutos que usan una o más de estas funciones, cancelar el servicio o cambiar el plan a uno sin componentes de uso ilimitado. AT&T notificará que tiene la intención de tomar cualquiera de estas medidas mencionadas.

### **3.11 Uso fuera de la red**

Para obtener una lista de las ubicaciones de roaming internacional y fuera de la red, donde se aplican tarifas de roaming o de uso por minuto, visitar [att.com/prepaid](http://att.com/prepaid). Para conocer los términos y limitaciones adicionales aplicables al uso fuera de la red, consultar las cláusulas 2.8 y 2.8.1.

### **3.12 Servicios de AT&T PREPAID Wireless Home Internet**

AT&T Wireless Home Internet ("AWHI") para clientes de AT&T PREPAID requiere un dispositivo elegible y un plan de datos mensual de AT&T PREPAID AWHI. Plan válido durante 30 días. Consultar las cláusulas 2.16.4 y 7.14.1 para conocer los términos adicionales.

### **3.13 AT&T PREPAID Multi-Line**

**La activación, aceptación de una invitación para unirse y/o el uso de una cuenta de AT&T PREPAID Multi-Line constituye la aceptación de estos Términos de servicio.** En caso de conflicto entre los términos y condiciones de este inciso [3.13.1 a 3.13.5] y otros términos, prevalecerán los términos de este inciso.

**3.13.1 Cuenta AT&T PREPAID Multi-Line:** Para obtener detalles sobre los planes de teléfono elegibles, ir a [att.com/multiline](http://att.com/multiline). AT&T se reserva el derecho de cambiar la cantidad de líneas permitidas en las cuentas

multilínea sin previo aviso. Se establece una fecha de vencimiento de pago para todas las líneas de la cuenta multilínea. Límite de un cambio de plan de tarifas por línea, por plazo del plan.

**3.13.2 Prorrateo de datos del plan:** Cuando se agrega una línea (“miembro”) a la cuenta multilínea durante el plazo del plan, la concesión de datos de alta velocidad para el plan del miembro se prorratea según la cantidad de días que quedan en el plazo de la cuenta multilínea. La concesión de datos de alta velocidad también se prorratea cada vez que el titular de la cuenta cambia el plan mensual de cualquier línea, incluida la línea del titular de la cuenta, después de establecer la cuenta multilínea.

**3.13.3 CONSENTIMIENTO PARA DIVULGAR LA INFORMACIÓN DE LA RED DE PROPIEDAD DEL CLIENTE (CPNI), INCLUIDA INFORMACIÓN DEL PLAN Y OTRA INFORMACIÓN DE LA CUENTA AL TITULAR DE LA CUENTA: AL ACEPTAR UNA INVITACIÓN PARA UNIRSE A LA CUENTA MULTILÍNEA DEL TITULAR DE LA CUENTA O AL UTILIZAR LOS SERVICIOS DE AT&T PREPAID MIENTRAS SE ES PARTE DE UNA CUENTA MULTILÍNEA, EL MIEMBRO ACEPTA LA DIVULGACIÓN DE CPNI TAL COMO SE INDICA EN ESTE PÁRRAFO.** CPNI es información relacionada con el tipo de servicios de telecomunicaciones que el cliente compra actualmente, con el uso que les da y la información de facturación relacionada con esos servicios, incluido el plan, detalles de llamadas, tipo de servicios inalámbricos y otros elementos relacionados con sus servicios de telecomunicaciones inalámbricas. Una vez que un miembro se une a una cuenta multilínea, la información de la cuenta de AT&T PREPAID del miembro, incluido el historial de la cuenta, la información del plan, los registros de detalles de llamadas, la información de facturación y la información de uso de voz y datos, se compartirá con el titular de la cuenta de la cuenta multilínea. El miembro tiene derecho a restringir la divulgación de su CPNI y otra información de la cuenta al titular de la cuenta. Restringir la divulgación de la CPNI del miembro no afectará ningún otro servicio de AT&T al que el miembro esté suscrito actualmente; sin embargo, ello impedirá que el miembro pueda unirse a una cuenta multilínea de AT&T PREPAID, ya que esta información (CPNI) es necesaria para que el titular de la cuenta administre la cuenta multilínea. La autorización de CPNI del miembro es efectiva hasta que el miembro la revoque al eliminar su(s) línea(s) de una cuenta multilínea.

**3.13.4 Pago y saldo:** El titular de la cuenta es responsable de pagar los cargos mensuales del plan para todas las líneas de la cuenta multilínea. Los miembros continúan seleccionando y pagando los complementos opcionales o los servicios de pago por uso con el saldo de su propia cuenta de AT&T PREPAID. Al agregar una línea de miembro a la cuenta multilínea, es necesario realizar el pago mensual completo para activar el servicio del miembro, pero se emitirá un crédito prorrateado a la cuenta del titular de la cuenta por el plazo del plan no utilizado del miembro, si corresponde. También se puede emitir un crédito prorrateado al titular de la cuenta por los días no utilizados del plan mensual anterior del miembro (antes de unirse a la cuenta multilínea), si corresponde (un crédito por 30 días). El cargo correspondiente del plan de cada línea de la cuenta multilínea para cada período de renovación se deducirá automáticamente del saldo de la cuenta del titular de la cuenta al final del día (11:59 p.m. hora central) de la fecha de renovación del plan. Para renovar el servicio es necesario realizar el pago total adeudado por todas las líneas. **El cargo correspondiente de cualquier plan de AT&T PREPAID no es reembolsable ni intercambiable, y el titular de la cuenta perderá cualquier servicio no utilizado del plan si cambia a otro plan durante el período del plan.** Si el saldo de la cuenta del titular de la cuenta es insuficiente para pagar los cargos del plan correspondientes de todas las líneas de la cuenta multilínea, los servicios del plan, los servicios de datos o cualquier servicio de pago por uso no estarán disponibles hasta que el titular de la cuenta renueve todas las líneas. El saldo de la Cuenta no utilizado se perderá al vencimiento.

**3.13.5 Acceso a la cuenta:** El cliente nos autoriza a proporcionar información de CPNI y otra información de la cuenta al titular de la cuenta, y a permitir que el titular de la cuenta realice cambios en la cuenta multilínea, incluido en los compromisos de servicio nuevos o extendidos y la compra de productos y/o servicios, según las instrucciones de cualquier persona que pueda proporcionar información que consideremos suficiente para identificarla como titular de la cuenta. Dicho acceso incluirá, entre otros, la capacidad de ver la información de

la cuenta multilínea, realizar cambios en los planes de la cuenta multilínea, realizar actualizaciones y ver la información de pago.

### **3.14 AT&T Personal Cloud**

Para utilizar el almacenamiento en la nube es necesario un plan de tarifas elegible y la aplicación AT&T Personal Cloud. Si no se renueva el plan de tarifas que incluye la función o el complemento AT&T Personal Cloud, el cliente no podrá cargar nada en su Personal Cloud y todo el contenido almacenado se eliminará permanentemente dentro de los 30 días. Si el cliente transfiere su número, perderá inmediatamente el acceso al contenido almacenado, por lo que debe asegurarse de mover el contenido almacenado en su Personal Cloud antes de transferir una línea que tenga esta función.

## **4. Términos que se aplican solo al plan DataConnect Pass / Servicios de datos inalámbricos basados en sesiones**

### **4.1 Aplicabilidad de esta cláusula**

Esta cláusula 4 se refiere únicamente a los servicios de datos basados en sesiones que se brindan con acceso a los servicios de datos inalámbricos de AT&T, incluidas, entre otras, las funciones que pueden usarse con los Servicios de datos y que se ofrecen de conformidad con los Planes a continuación. Los Servicios de datos solo se proporcionan para los fines prescritos.

### **4.2 Planes de datos de AT&T (“Planes”)**

Los planes solo se pueden usar en la red inalámbrica de AT&T y con ciertos operadores de roaming, según el Plan seleccionado. Los planes requieren un Dispositivo capaz de funcionar en la red inalámbrica de AT&T. El cliente reconoce que cuando expire su asignación de uso de datos, cesará cualquier descarga de productos o servicios y AT&T no es responsable de los cargos que deba pagar para descargar el producto o servicio nuevamente. AT&T puede enviar alertas al Dispositivo y/o correo electrónico del cliente para notificarle sobre cualquier uso de datos y/o días restantes de su Plan. Estas son alertas de cortesía. No hay garantía de que el cliente reciba dichas alertas y, para el momento en que las reciba, es posible que su uso de datos real y/o los días restantes de su Plan ya hayan expirado o sean diferentes de lo que se describe en la alerta. Todas las ventas son finales y no hay descuentos disponibles para estos Planes. Los pagos no son reembolsables. No hay ningún cargo por separado para cambiar un Plan o cancelarlo. Los clientes son responsables de aprovisionar y administrar sus Planes. AT&T se reserva el derecho de cambiar estos términos y Planes, y de suspender la Cuenta del cliente si se utilizan Dispositivos distintos al Dispositivo registrado con los Planes. Los Planes incluyen el acceso a zonas disponibles con cobertura inalámbrica Wi-Fi pública. No se garantiza la disponibilidad y calidad de la cobertura ni el acceso a los Servicios de datos cuando se esté haciendo roaming.

**4.2.1 Planes nacionales:** Los Planes nacionales se pueden comprar con una asignación de uso de datos medidos en MB o GB, durante un período de tiempo específico, según se define en el Plan. El período de tiempo especificado comienza a expirar inmediatamente después de la activación del plan, ya sea que esté utilizando el servicio o no. Si se compra un Plan nacional con una asignación de uso de datos y se usa toda la asignación antes del vencimiento del período especificado, el acceso a nuestros Servicios de datos cesará por el resto del período especificado. Si se desea continuar usando nuestros Servicios de datos durante el período especificado restante, será necesario comprar un Plan adicional. Si se realiza una compra antes de completar el Plan actual, el uso de datos continuará bajo el Plan actual hasta que venza. Importante: Si se compra un Plan adicional, el período especificado para el Plan adicional y, si corresponde, el período de renovación automática, comienza cuando vence el Plan actual, o en el momento en que compra el Plan adicional si el Plan anterior ya venció. Si el Plan adicional comprado tiene una renovación automática, los Planes anteriores con renovación automática no se renovarán automáticamente. Los planes nacionales incluyen los EE. UU.

**4.2.2 Planes internacionales:** Los Planes internacionales se pueden comprar con una asignación de uso de datos medidos en MB o GB durante un período específico utilizando un método de pago aprobado. Los planes internacionales deben comprarse antes de viajar fuera de los EE. UU. Es necesario estar suscrito actualmente a un plan nacional en el momento de la compra. Si el Plan nacional vence antes de la finalización del Plan internacional, todo el uso posterior al vencimiento del Plan nacional, ya sea nacional o internacional, se deducirá del Plan internacional hasta que este Plan venza o se active otro Plan nacional (es decir, si se cancela el Plan nacional después de pedir un Plan internacional, el uso de datos nacionales en los EE. UU. se descontará del Plan internacional, hasta que se pida otro Plan nacional). Se puede seleccionar la fecha de inicio del Plan Internacional, que puede tener una fecha futura hasta 60 días después de la compra. Todos los planes internacionales con fecha futura se activan a la medianoche, hora del este, de la fecha seleccionada. A menos que tenga una fecha futura, el Plan Internacional comenzará inmediatamente después de la compra. Una vez que venza el período especificado o se use toda la asignación de uso de datos antes del vencimiento del período especificado, independientemente de lo que ocurra primero, cesará el acceso a nuestros Servicios de datos. Si se desea continuar usando nuestros Servicios de datos, será necesario comprar un Plan adicional. Los Planes internacionales no se renuevan automáticamente.

**4.2.3 Planes Worldwide:** Los Planes Worldwide se pueden comprar con una asignación de uso de datos medidos en MB o GB durante un período específico utilizando un método de pago aprobado. Los Planes Worldwide se pueden comprar como un plan independiente o junto con un plan nacional, y deben comprarse antes de viajar fuera de los EE. UU. Si no se cuenta con un plan nacional por separado, todo el uso de datos que se realice en los EE. UU. y en los países enumerados en [att.com/globalcountries](http://att.com/globalcountries) se deducirá de la asignación de datos disponible en el Plan Worldwide. Si se cuenta con un uso de datos disponible en un plan nacional separado, entonces el uso de datos nacionales se deducirá del plan nacional y el uso de datos internacionales se deducirá de los datos disponibles en el plan Worldwide. Sin embargo, si el Plan nacional vence antes de la finalización del Plan Worldwide, todo el uso, ya sea nacional o internacional, se deducirá del Plan Worldwide hasta que este Plan venza o se active otro Plan nacional (es decir, si se cancela el Plan nacional después de pedir el Plan Worldwide, el uso de datos nacionales en los EE. UU. se descontará del Plan Worldwide hasta que se pida otro Plan nacional). Se puede seleccionar la fecha de inicio del Plan Worldwide, que puede tener una fecha futura hasta 60 días después de la compra. Todos los Planes Worldwide con fecha futura se activan a la medianoche, hora del este, de la fecha seleccionada. A menos que tenga una fecha futura, el Plan Worldwide comenzará inmediatamente después de la compra. Una vez que venza el período especificado o se use toda la asignación de uso de datos antes del vencimiento del período especificado, independientemente de lo que ocurra primero, cesará el acceso a nuestros Servicios de datos. Si se desea continuar usando nuestros Servicios de datos, será necesario comprar un Plan adicional. Los Planes Worldwide no se renuevan automáticamente.

**4.2.4 Certificación exenta de impuestos:** Si el cliente certifica que su Cuenta está exenta de impuestos, acepta indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a AT&T de todos y cada uno de los impuestos, reclamos, demandas, daños, pérdidas, responsabilidades, costos, multas, sanciones y gastos (incluidos los honorarios razonables de abogados) que surjan de la certificación de que su Cuenta está exenta de impuestos.

#### **4.3 Plazo**

El Contrato comienza el día en que se activa el Plan de Servicios de datos y continúa hasta que el Plan venza tal como se establece en la cláusula 4.2.

#### **4.4 Pago anticipado y sin prorrateo**

El cliente acepta pagar por adelantado su Plan y no hay prorrateo de cargos si se cancela el Plan. Se puede realizar los pagos con tarjeta de crédito o débito u otros métodos de pago aceptados por AT&T. Para procesar la renovación automática de manera oportuna y asegurar el uso continuo del servicio, AT&T, dependiendo el plan, cobrará por el método de pago la renovación automática: (1) dentro de los siete días antes de que

comience el período especificado del nuevo plan, o (2) en cualquier momento después de que se haya consumido el 75% del plan basado en el uso. Se puede cancelar la renovación automática del servicio en cualquier momento y la cancelación entrará en vigencia después de que hayamos tenido una oportunidad razonable de actuar sobre la notificación.

## **5. Términos de servicio de AT&T Phone**

El servicio AT&T Phone es proporcionado por una de las siguientes compañías filiales de AT&T, dependiendo de la dirección de servicio: Southwestern Bell Telephone Company; Pacific Bell Telephone Company; Illinois Bell Telephone Company; Indiana Bell Telephone Company, Incorporated; Michigan Bell Telephone Company; Nevada Bell Telephone Company; The Ohio Bell Telephone Company; Wisconsin Bell, Inc.; o BellSouth Telecommunications, LLC (a los que nos referiremos de manera individual y conjunta en los Términos de servicio de AT&T Phone como "AT&T"). Los Servicios AT&T Phone se rigen por este Contrato, incluidos estos Términos de servicio de AT&T Phone y la Lista de tarifas de U-verse disponible en [www.att.com/VoiceUverseTVFees](http://www.att.com/VoiceUverseTVFees) ("Lista de tarifas de U-verse").

Es posible que el cliente reciba el Servicio de AT&T Phone a través de un acuerdo con el propietario o administrador de su propiedad. Si es así, aún está sujeto a este Contrato, excepto que AT&T no puede cobrarle directamente por el Servicio de AT&T Phone (incluido el equipo) que se le proporcionó como parte de ese acuerdo, y las disposiciones de devolución de equipo de la cláusula 5.5.3 pueden no aplicarse al cliente aunque el equipo siga siendo propiedad de AT&T. El cliente será responsable de las tarifas y los cargos asociados con pedidos adicionales del Servicio de AT&T Phone. El cliente puede tener un contrato adicional con el propietario o administrador de su propiedad, pero AT&T no es responsable ni está sujeto a los términos de ese contrato entre el cliente y el propietario o administrador de su propiedad. Si se termina el acuerdo del cliente con el propietario o administrador de la propiedad, el cliente continuará recibiendo los Servicios de AT&T Phone bajo los términos de facturación estándar y este Contrato a menos que el cliente notifique lo contrario a AT&T.

Para preguntas sobre los Servicios de AT&T Phone, llamar a AT&T al 800.288.2020.

### **5.1 Duración del contrato**

**5.1.1 Término del servicio:** Si el cliente aceptó un Compromiso de servicio para su Servicio de AT&T Phone, estos Términos del servicio de AT&T Phone continuarán automáticamente mes a mes al finalizar el Compromiso de servicio, y AT&T comenzará a cobrar automáticamente la tarifa correspondiente del contrato de mes a mes. Si no se tiene ningún Compromiso de servicio, estos Términos del servicio de AT&T Phone son un contrato de mes a mes.

**5.1.2 Cargo por cancelación anticipada ("ETF"):** Si el cliente cancela su Servicio de AT&T Phone antes de completar su Compromiso de servicio, acepta pagar un ETF. El monto del ETF se reduce cada mes completo del Compromiso de servicio que complete.

**5.1.3. Derechos de rescisión del cliente:** Dentro de los primeros 14 días después de que activemos su Servicio de AT&T Phone, el cliente puede cancelarlos por cualquier motivo sin incurrir en un ETF (a menos que deba un ETF por un Compromiso de servicio anterior que haya terminado antes al ingresar al nuevo Compromiso de Servicio ahora rescindido). Sin embargo, el cliente acepta pagar a AT&T todas las tarifas, cargos y otros montos incurridos y adeudados en virtud de su Contrato, y acepta cumplir con la cláusula 6.5.3 con respecto a la devolución del equipo. Si no devuelve el equipo de AT&T, se le cobrará un cargo por no devolución de equipo de hasta \$150. Algunos distribuidores pueden imponer tarifas adicionales.

### **5.2 Instalación y reparación**

Para instalar o reparar el Servicio de AT&T Phone, el cliente reconoce que AT&T puede usar el cableado existente -incluso modificar el cableado y quitar accesorios- ubicado dentro de su unidad ("Cableado interior"), y que AT&T y sus agentes pueden perforar, cortar y modificar de otro modo las mejoras en el domicilio (incluidas las paredes, el piso y/u otras superficies) para instalar, dar mantenimiento o reparar el Servicio de AT&T Phone o el equipo. El cliente garantiza que es el propietario o que controla el Cableado interior y el domicilio y otorga permiso a AT&T y sus agentes para usar, modificar y retirar equipos del domicilio. Si el cliente no es dueño de la propiedad o si la vivienda forma parte de un conjunto de unidades de inquilinos (por ejemplo, un edificio de apartamentos, condominio o subdivisión privada), el cliente garantiza haber obtenido el permiso de la persona correspondiente, entre otros, el propietario, arrendador o administrador del edificio, para permitir a AT&T y a sus agentes tener un acceso razonable para instalar, mantener y reparar su Servicio de AT&T Phone y equipo, así como realizar las modificaciones que consideremos necesarias para llevar a cabo el trabajo. El cliente acepta indemnizar a AT&T y sus agentes contra todas las reclamaciones de un propietario, arrendador, administrador del edificio u otra parte en relación con la instalación, el mantenimiento, la reparación o la prestación del Servicio de AT&T Phone.

El cliente proporcionará a AT&T y sus agentes un acceso razonable a su domicilio para instalar, dar mantenimiento y reparar el Servicio de AT&T Phone y equipo. Si no se encuentra en el domicilio en el momento de la instalación o reparación, el cliente autoriza a cualquier otro residente adulto o invitado en su residencia a otorgar acceso a su domicilio para estos fines. El cliente entiende y acepta que al autorizar a un adulto residente o invitado a otorgar acceso a su domicilio, autoriza a ese adulto a actuar en su nombre, incluida la aceptación de este Contrato y cualquier acuerdo relacionado requerido en relación con la finalización de la instalación, activación o reparación del Servicio de AT&T Phone y aprobar cualquier cambio en ellos.

El cliente será responsable del pago de los cargos por servicio de las visitas de AT&T o sus agentes a su domicilio cuando la solicitud de servicio se deba a causas no atribuibles a AT&T o sus agentes, incluido, sin carácter limitativo, cuando el cliente no esté dispuesto a completar los pasos de resolución de problemas solicitados por AT&T. Además de cualquier Cargo por envío de técnico correspondiente (según se describe en la Lista de tarifas de U-Verse), el cliente es responsable de los daños y del costo total de cualquier servicio, reparación o reemplazo necesarios de cualquier equipo que sean atribuibles a la instalación incorrecta, abuso, descuido o mal uso del equipo por parte del cliente, según lo determine AT&T. También nos reservamos el derecho de cobrar tarifas razonables de envío y manejo en relación con el reemplazo de cualquier equipo. El cliente entiende que al reparar o reemplazar el Servicio de AT&T Phone o equipo, es posible que (i) se eliminen contenidos almacenados, (ii) haya que restablecer las configuraciones personales, o (iii) se modifique el equipo de alguna otra forma.

### **5.3 Tarifas y cargos**

A cambio de recibir nuestro Servicio de AT&T Phone, el cliente se compromete a pagar, y acepta que podemos cargar su tarjeta de crédito o débito registrada con nosotros, los cargos descritos en el inciso 1.9, la Lista de tarifas de U-Verse y los siguientes cargos:

**5.3.1 Cargos mensuales del servicio:** La facturación del Servicio de AT&T Phone comienza cuando AT&T ha provisto el Servicio de AT&T Phone. Los cargos recurrentes por el Servicio de AT&T Phone de cada mes se facturarán con un mes de anticipación. La facturación se basa en un ciclo de 30 días. Los cargos no recurrentes y basados en el uso del Servicio de AT&T Phone generalmente se facturarán en el ciclo de facturación posterior a la transacción. La primera factura por el Servicio de AT&T Phone puede incluir cargos prorrateados por un período mensual parcial antes del comienzo del primer ciclo de facturación mensual. Tras la terminación, sujeto a la ley aplicable, la fecha de vigencia de la cancelación será el último día del ciclo de facturación actual del cliente y este recibirá el Servicio de AT&T Phone hasta el final de su ciclo de facturación (se pueden aplicar excepciones en ciertos períodos promocionales y deben estar por escrito). El cliente no recibirá un crédito o reembolso prorrateado por los días restantes del Servicio de AT&T Phone en su ciclo de facturación después de la cancelación. El Servicio de AT&T Phone continuará hasta el final del ciclo de

facturación. Es posible que se aplique una tarifa de degradación si realizan cambios en el Servicio de AT&T Phone dentro de los treinta (30) días posteriores a la provisión del Servicio de AT&T Phone o en pedidos de programación posteriores.

**5.3.2. Cargos por uso:** Los cargos no recurrentes y basados en el uso del Servicio de AT&T Phone generalmente se facturarán en el ciclo de facturación posterior a la transacción. Para obtener una lista de cargos y tarifas adicionales que podrían aplicarse al Servicio de AT&T Phone, consultar la Lista de tarifas de U-Verse (en [att.com/VoiceUverseTVFees](http://att.com/VoiceUverseTVFees)). La Lista de tarifas se incorpora a estos Términos de servicio de AT&T Phone mediante esta referencia.

## 5.4 Equipo

El equipo que proporciona AT&T puede ser nuevo o reacondicionado. Todo equipo o software que no haya sido suministrado por AT&T al cliente, incluidas las baterías, no será responsabilidad de AT&T y AT&T no proporcionará soporte técnico ni mantenimiento para dicho equipo. Dependiendo de la dirección de servicio del cliente, su Servicio de AT&T Phone incluirá una de las siguientes configuraciones del equipo:

- Una puerta de enlace Wi-Fi® (“WG”) ubicada dentro del domicilio del cliente y cierto equipo específico del servicio establecido en la cláusula 5.6.4 que se necesita para que funcionen los Servicios U-verse (el WG y el equipo de servicio específico se denominan conjuntamente en los Términos de servicio de AT&T Phone como “Equipo”). Si el cliente no compra el Equipo de AT&T, acepta pagar una tarifa mensual por el Equipo como parte de la compra del Servicio de AT&T Phone por la duración de la recepción del Servicio de AT&T Phone. Las tarifas del Equipo pueden estar incluidas en el cargo mensual por el Servicio de AT&T Phone o se pueden cobrar por separado (se pueden aplicar diferentes impuestos y recargos a las tarifas del equipo, las tarifas del Servicio de AT&T Phone y/o la porción de la tarifa del equipo de las tarifas del Servicio de AT&T Phone). Las opciones de tarifa/compra del Equipo dependen de los Servicios que se pidan y de las opciones de instalación que se elijan. El Equipo necesita energía eléctrica del domicilio del cliente para funcionar, y el cliente será responsable de suministrarla.
- Si el cliente tiene un WG dentro de su domicilio, también puede tener un Terminal para red de fibra óptica (“ONT”), que es una caja que puede estar ubicada dentro del domicilio, en el exterior del domicilio, en una ubicación central en un edificio de inquilinos, o en el garaje, donde termina la red de fibra de AT&T. El ONT también requiere energía eléctrica de la vivienda del cliente para funcionar, y el cliente será responsable de suministrarla. AT&T instalará el dispositivo ONT. La caja de la fuente de alimentación del ONT convierte la alimentación de CA de la vivienda en la alimentación de CC que necesita el ONT.
- Si no se tiene un WG ubicado dentro del domicilio, el servicio lo proporcionará un Dispositivo de Interfaz de Red Inteligente (“iNID”) y ciertos equipos específicos del servicio establecidos en la cláusula 5.6.4 que se necesitan para que funcione el Servicio de AT&T Phone (el iNID y el equipo específico del servicio se denominan conjuntamente el “Equipo”). Si el cliente no compra el Equipo de AT&T, acepta pagar una tarifa mensual por el Equipo como parte de la compra del Servicio de AT&T Phone por la duración de la recepción del Servicio de AT&T Phone. Las tarifas del Equipo pueden estar incluidas en el cargo mensual por el Servicio de AT&T Phone o se pueden cobrar por separado. Las opciones de tarifa/compra del Equipo dependen del Servicio de AT&T Phone que se pida y de las opciones de instalación que se elijan. El iNID incluye tres componentes: (1) una unidad ubicada típicamente en el exterior del domicilio del cliente o en su garaje donde termina la red de AT&T (la unidad exterior); (2) un concentrador de redes domésticas, que proporciona capacidad de conexión en red inalámbrica y se encuentra dentro de su domicilio (la unidad interior); y (3) una unidad de suministro de energía, generalmente ubicada en un área protegida, ya sea dentro de su domicilio o en una estructura adjunta. El cliente es responsable de proporcionar la energía eléctrica para el iNID.

**5.4.1 Respaldos de batería para equipos provistos por AT&T:** Es responsabilidad del cliente proporcionar su propio respaldo de batería para su WG u ONT. Si hay un iNID en el domicilio del cliente, AT&T proporciona el respaldo de batería inicial, pero los respaldos de batería posteriores son responsabilidad del

cliente. Para obtener más información y las especificaciones mínimas con respecto a los respaldos de batería de terceros, ver [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup). AT&T no proporcionará respaldos de batería para equipos de propiedad del cliente.

**5.4.2 Administración y mantenimiento del Equipo de AT&T:** AT&T se reserva el derecho de administrar el Equipo de AT&T durante el tiempo que el cliente esté suscrito a AT&T y conserva los derechos exclusivos a los datos generados por el Equipo. Ni el cliente ni un tercero podrán cambiar, bloquear o interferir con el acceso a los datos o configuraciones del Equipo. El cliente acepta que utilizará el Equipo exclusivamente para el uso residencial previsto y no para otros fines (como en otra red de AT&T o en la red de un proveedor ajeno a AT&T). El cliente acepta utilizar todos los Equipos de manera cuidadosa y adecuada. Como se explica en la cláusula 5.2, AT&T reparará o reemplazará el Equipo dañado según lo considere necesario. AT&T no ofrecerá soporte técnico ni se hará responsable del mantenimiento continuo ni de la administración del equipo propiedad del cliente.

**5.4.3 Devolución del Equipo:** Tras la cancelación del Servicio de AT&T Phone, por cualquier motivo, el cliente deberá devolver el Equipo a AT&T, sin daños, dentro de los siguientes 21 días calendario. Si no se devuelve el Equipo dentro de dicho período, o si se lo devuelve dañado, se le cobrará al cliente el valor del Equipo. Es posible que AT&T retenga cualquier depósito o pago por adelantado, o una fracción del mismo que no se haya reembolsado previamente, si el cliente no devuelve el Equipo dentro del plazo establecido. Si se devuelve el Equipo dentro de los 90 días posteriores a la cancelación, se reembolsarán los cargos cobrados por el Equipo (excepto los cargos por daños). No se efectuarán reembolsos por Equipos que se devuelvan después de transcurridos 90 días de la cancelación.

Además de cancelar el servicio, se aplicarán estas normas de devolución del equipo en el caso de que el equipo actual del cliente se reemplace o se actualice por cualquier razón.

## **5.5 Robo del Equipo de AT&T o del Servicio de AT&T Phone**

El cliente se compromete a notificar a AT&T de inmediato, por escrito o llamando al 800.288.2020, en caso de robo del Equipo, o si el cliente se entera, en algún momento, de que alguien haya robado o usado los Servicios de AT&T Phone en forma fraudulenta. Al notificar por teléfono o por escrito, el cliente debe proporcionar el número de su Cuenta de AT&T y una descripción detallada de las circunstancias en que ocurrió el robo del Equipo, así como la documentación que constate el robo (por ejemplo, una copia de la denuncia policial) o uso fraudulento del Servicio de AT&T Phone. El cliente será responsable por todos los cargos en los que incurra de su Cuenta de AT&T hasta que nos notifique el robo o uso fraudulento del Servicio de AT&T Phone. El cliente será responsable del Equipo robado; no obstante, AT&T podrá optar por no cobrar o reducir los cargos del Equipo robado, luego de la presentación de la documentación que constate el robo u otras circunstancias. Si el cliente no notifica el robo a AT&T oportunamente, es posible que se cancelen los Servicios de AT&T y que se generen cargos adicionales. A menos que AT&T comunique lo contrario, una vez que el cliente denuncia el robo o uso fraudulento del Servicio de AT&T Phone, este seguirá siendo responsable de pagar las cuotas mensuales de los Servicios de AT&T que no fueron robados o usados en forma fraudulenta.

## **5.6 Servicio de AT&T Phone**

**5.6.1 Descripción del servicio:** AT&T Phone es un servicio de comunicación optimizada de voz que convierte las comunicaciones de voz en paquetes de protocolo de Internet ("IP") que son transportados por la red IP de AT&T, es decir, "voz sobre IP" o "VoIP". El Servicio de AT&T Phone incluye llamadas de marcación directa y ciertas funciones telefónicas y de manejo de llamadas, así como funciones adicionales o avanzadas que podrán ofrecerse a costos adicionales, las cuales AT&T podrá, a su absoluto criterio, añadir, modificar o eliminar en forma periódica. El Servicio de AT&T Phone también incluye uno o varios números de teléfono que se incluirán en las guías impresas o en las bases de datos del servicio de información, así como opciones disponibles a un costo adicional para que los números no figuren en las guías impresas o en las bases de datos del servicio de información. El servicio no es móvil ni portátil y funcionará únicamente en el lugar donde se haya instalado.

**5.6.2 Cuentas y cuentas secundarias de AT&T Phone:** Cuando acepta los Términos de servicio de AT&T, el cliente se convierte en el titular principal de la Cuenta para cada número de teléfono asignado al Servicio de AT&T Phone y para todos los planes, funciones y funcionalidades asociados con cada número de teléfono, independientemente de que esos números de teléfono, planes, funciones y funcionalidades se compran inicialmente o se agreguen posteriormente. Se le solicitará al cliente que elija un nombre único para la Cuenta principal (su ID [identificación] de Cuenta principal). El cliente puede crear hasta diez cuentas secundarias bajo su cuenta principal para que otras personas de su hogar las utilicen. Cada cuenta secundaria tendrá un ID y contraseña por separado. Los titulares de Cuentas principales son responsables de todas las actividades de su Cuenta principal y de todas y cada una de las cuentas secundarias. Los incumplimientos de este Contrato en una Cuenta principal o cuenta secundaria podrán provocar la suspensión o rescisión de la Cuenta principal y todas las cuentas secundarias. Se puede tener acceso al historial de llamadas (registros de llamadas realizadas, contestadas y no contestadas) para cada número de teléfono en la Cuenta principal y en cada cuenta secundaria que se cree bajo el número de teléfono. Los titulares de Cuentas principales, así como todo aquel que proporcione información que consideremos suficiente para identificar al titular de la Cuenta principal, pueden comunicarse con el servicio al cliente para restablecer las contraseñas e identificaciones de las cuentas secundarias así como para eliminar y volver a crear las cuentas secundarias. El cliente acepta informar a todos los titulares de las cuentas secundarias que el titular de la Cuenta principal tiene acceso a todos los aspectos de las cuentas secundarias, incluyendo, entre otros, la configuración de las funciones, los mensajes de voz y las libretas de direcciones. Por consiguiente, los titulares de las cuentas secundarias no deben esperar ningún tipo de privacidad con respecto al titular de la Cuenta principal en relación con ningún aspecto de la cuenta secundaria.

**5.6.3 Facturación y pagos:** Para el servicio de AT&T Phone, los cargos no recurrentes y por uso del servicio que generalmente se facturan en el ciclo de facturación siguiente a la transacción incluyen, entre otros, las llamadas internacionales (incluyendo recargos por llamadas internacionales a números de teléfono móvil), Servicio de operadora, Servicio de información (411 o 800.555.1212), rastreo de llamadas y minutos adicionales asociados con planes de uso de minutos (por ej., plan Phone 200). Las fracciones de minuto se redondean para los cargos de uso por minuto.

**5.6.4 Equipo de AT&T Phone:** El Servicio de AT&T Phone requiere un teléfono fijo de teclado que el cliente debe proporcionar y que debe estar conectado al WG o iNID, de forma directa o mediante cableado interior dentro de su vivienda. (Los teléfonos de disco y marcado por pulsos no funcionan). El WG o el iNID son compatibles con hasta dos líneas de AT&T Phone (números telefónicos utilizados para llamadas entrantes y salientes). El cliente acepta que ni él ni ningún tercero trasladará el Equipo utilizado para el Servicio de AT&T Phone dentro de su domicilio ni a ningún lugar físico fuera del domicilio donde fue instalado. El Servicio de AT&T Phone no está diseñado para ser portátil y no funcionará correctamente si el WG se traslada o se manipula. Si el cliente necesita mover el WG, deberá comunicarse con AT&T. De lo contrario, podrá producirse una falla en el Servicio de AT&T Phone y/o la suspensión, modificación o cancelación del Servicio por parte de AT&T.

**5.6.5 Interrupciones, limitaciones y modificaciones del Servicio:** Dado que la transmisión de voz por protocolo de Internet depende de la red IP, la disponibilidad de una fuente de energía adecuada y una configuración correcta del Equipo, AT&T no garantiza que el Servicio de AT&T Phone sea continuo ni que esté libre de errores. El cliente entiende y reconoce que AT&T no puede garantizar que la comunicación por transmisión de voz por protocolo de Internet sea segura.

El cliente también reconoce que AT&T puede establecer prácticas y límites generales en relación al uso del Servicio de AT&T Phone. El Servicio de AT&T Phone no puede utilizarse para realizar llamadas por cobrar vía operadora ni llamadas con cargo a otra persona (a menos que la compañía de Llamadas Por Cobrar de terceros facture y se encargue separadamente de las llamadas), y el Servicio de AT&T Phone no puede utilizarse para realizar llamadas 900/976; llamadas a códigos de área 500, 700 y 710; llamadas directas 10-10-XXX; llamadas internacionales vía operadora ni llamadas al servicio de información. También es posible que no se puedan realizar llamadas para ciertos servicios N11 (211, 311, 511).

AT&T también limita la cantidad máxima de días en que los mensajes serán conservados, la cantidad máxima de mensajes que conservará el Servicio, el tamaño máximo de los mensajes y el espacio máximo en disco que será asignado a nombre del cliente en los servidores de AT&T. El cliente acepta que AT&T no se hace responsable en caso de que se elimine, no se guarde o no se entregue cualquier mensaje u otras comunicaciones, de la modificación o formación defectuosa de comunicaciones, o de cualquier otro contenido conservado o transmitido a través del Servicio de AT&T Phone. El cliente reconoce que AT&T se reserva el derecho de cancelar las Cuentas o desconectar las sesiones que permanezcan inactivas durante un período de tiempo extendido. El cliente reconoce además que AT&T se reserva el derecho de cambiar estas prácticas generales y límites en cualquier momento sin previo aviso.

**5.6.6 Limitaciones del servicio 911:** El Servicio de AT&T Phone, que se proporciona vía transmisión de voz por protocolo de Internet, no es lo mismo que el servicio telefónico tradicional por cable, y **el servicio 911 no funciona igual que con los teléfonos tradicionales de línea fija**. Usted acepta informar a toda persona que pueda usar su Servicio de AT&T Phone acerca de las limitaciones del servicio 911. **AT&T no ofrece ninguna garantía de que el acceso al 911 será ininterrumpido, oportuno, seguro o sin errores**. El servicio 911 está disponible solo en su dirección de servicio mientras esté conectado a un iNID o WG configurado (y a un ONT correctamente activado y configurado, si corresponde) y después de que el Servicio de AT&T Phone se haya activado correctamente. El servicio 911 no funcionará si el Servicio de AT&T Phone del cliente no está funcionando o si hay un corte de energía o de red, falla de conexión de banda ancha o si el servicio ha sido desconectado o suspendido. Después de un corte de energía, es posible que deba reiniciar o reconfigurar su Equipo para que el servicio 911 funcione. AT&T le recomienda encarecidamente que mantenga, en todo momento, un medio alternativo para tener acceso al servicio 911, como un teléfono celular. AT&T no es responsable de ninguna pérdida incurrida debido a la incapacidad de marcar el 911 o de acceder al personal del servicio de emergencia por cualquier motivo. Y acepta defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a AT&T y sus subsidiarias, filiales, directivos, agentes, directores, empleados y proveedores de servicios por cualquier reclamo de usted o de cualquier otra persona relacionado de alguna manera con el servicio 911.

**5.6.7 Compatibilidad con la alarma del domicilio y otros dispositivos:** AT&T no garantiza que el Servicio de AT&T Phone sea compatible o se pueda utilizar con alarmas contra robo o incendio monitoreadas o sistemas o dispositivos de monitoreo médico. El uso de dichos sistemas es bajo el propio riesgo del cliente. El Servicio de AT&T Phone no solo puede interrumpirse, retrasarse o ser inseguro, sino que puede ser incompatible con dichos sistemas o dispositivos, y no funcionará en caso de un corte de energía o de la red, y es posible que no funcione por otras razones. El cliente acepta notificar a AT&T si compra un sistema de alarma contra robo o incendio monitoreado antes de que se instale ese sistema, ya que la instalación puede requerir la reinstalación del cableado de los Servicios de AT&T Phone a cargo del cliente. AT&T no brinda soporte técnico ni reinstala el cableado del Servicio de AT&T Phone para ser compatible con sistemas o dispositivos de monitoreo médico. Una vez que el Servicio de AT&T Phone se haya instalado para usarlo con sistemas de alarma contra robo o incendio monitoreados, el cliente acepta que no modificará el cableado interior del hogar ni trasladará o reconfigurará su WG de ninguna forma sin comunicarse antes con AT&T y el proveedor del servicio de alarma. Realizar cualquiera de esas acciones podría causar una falla en el Servicio de AT&T Phone o en el sistema de alarma. El cliente acepta renunciar a cualquier reclamo contra AT&T relacionado con la interferencia o interrupción de una alarma contra robo o incendio monitoreada, un dispositivo de monitoreo médico u otros sistemas o dispositivos similares.

**5.6.8 Traspaso de números locales:** En el caso de que traspase un número de teléfono existente al Servicio de AT&T Phone (es decir, traspasar un número a AT&T), el cliente autoriza a AT&T a procesar su pedido de los Servicios de AT&T Phone y notificar al proveedor actual de su decisión de cambiar sus servicios locales, locales con cargo y de larga distancia al Servicio de AT&T Phone, y que es la persona autorizada para tomar esta decisión. No todos los números de teléfono reúnen los requisitos para traspasarse al Servicio de AT&T Phone.

**5.6.9 Voicemail:** El Servicio de AT&T Phone incluye Voicemail, un servicio de correo de voz con amplia variedad de funciones. AT&T no garantiza que los mensajes de correo de voz se guarden o se puedan

recuperar. Si el cliente accede al buzón de voz de su Voicemail desde fuera de su área de llamadas locales, incurrirá en los correspondientes cargos por llamada local de pago o de larga distancia.

Además, el servicio Voicemail le brinda la opción de integrar su buzón de voz del servicio móvil de AT&T con el buzón de voz de Voicemail de AT&T Phone. (El servicio móvil de AT&T se debe contratar por separado.) Las llamadas reenviadas al buzón de voz de Voicemail desde el teléfono móvil no incurrirán en cargos por tiempo de uso. Sin embargo, es posible que se cobren dichos cargos al usar el teléfono móvil para escuchar los mensajes. La notificación por localizador personal permite que el localizador notifique al cliente cuando reciba un mensaje en el buzón de voz de Voicemail. El localizador puede tener una dirección de correo electrónico o un número de teléfono asociado y debe configurarse mediante el buzón de voz de Voicemail. El servicio de localización y el equipo se deben comprar por separado. Pueden existir otras restricciones.

El Voicemail podrá incluir una función de Correo de Voz a Texto (“VMTT”) que ofrece transcripciones automatizadas de los mensajes de correo de voz. AT&T no asume responsabilidad u obligación alguna por: 1) errores en la conversación o imposibilidad de transcribir mensajes de correo de voz a mensajes de texto o de correo electrónico; 2) mensajes perdidos o enviados a la dirección equivocada; o 3) contenido que sea ilegal, pernicioso, amenazante, abusivo, obsceno, dañino o de otro modo inaceptable. La compañía no filtra, modifica ni controla los mensajes de voz, de texto o de correo electrónico, ni garantiza la seguridad de los mismos. La compañía podrá interrumpir, restringir o cancelar el servicio de Correo de Voz a Texto sin previo aviso si el uso del cliente perjudica la red de AT&T (por ejemplo, como resultado de patrones de llamadas fuera de lo normal o de una cantidad inusual y excesiva de llamadas y mensajes repetidos) o si el uso del cliente es de otro modo abusivo, fraudulento o no cumple con lo exigido por la ley.

El cliente es el único responsable del cumplimiento de todas las leyes aplicables en cuanto al contenido de cualquier mensaje de texto o de correo electrónico que reciba de la función VMTT y que reenvía o incluye en una respuesta a cualquier otra persona. El cliente autoriza a AT&T o a cualquier tercero que represente a AT&T a escuchar y transcribir la totalidad o una parte de un mensaje de correo de voz y a convertirlo en un mensaje de texto o de correo electrónico, y a usar los mensajes de correo de voz y las transcripciones para optimizar, entrenar y mejorar los servicios, software y equipo de reconocimiento de voz y transcripción de AT&T. El cliente acepta que los resultados de estudios comparativos del servicio de Correo de Voz a Texto con productos o servicios de la competencia es información confidencial de AT&T y se requiere una autorización por escrito de AT&T para divulgarlos. En función del plan del cliente se podrán cobrar cargos adicionales por recibir mensajes de correo electrónico por parte de la función de Correo de Voz a Texto en el equipo móvil del cliente, así como por contestar o reenviar mensajes de Correo de Voz a Texto mediante mensajes de texto o de correo electrónico, dependiendo de su plan. No se garantiza el tiempo de transcripción. El cliente es responsable de suministrar una dirección de correo electrónico válida y de actualizar dicha dirección cuando se realicen cambios a la misma.

**5.6.10 Usos prohibidos del Servicio de AT&T Phone:** El cliente acepta que NO usará el Servicio de AT&T Phone:

- Para realizar marcado automático, desvío de llamadas continuo o extenso, ventas por teléfono, transmisión o envío masivo de faxes o para actividades que impliquen un uso excesivo que no coincida con los patrones normales de uso residencial. Además, se prohíbe la conexión del Servicio de AT&T Phone a un equipo que convierta el uso del Servicio de AT&T en una línea troncal saliente por parte de más de una persona. Si AT&T determina, a su entera discreción, que el cliente está revendiendo o transfiriendo el Servicio de AT&T Phone o que lo utiliza para realizar cualquiera de las actividades mencionadas, la compañía se reserva el derecho de cancelar o modificar el servicio inmediatamente y sin previo aviso, o bien, de cambiar prospectivamente el plan de llamadas a otra oferta diferente, además de cobrar los cargos adicionales para cada mes en que se incurra el uso excesivo. Si el cliente se suscribe a un plan de llamadas que incluye llamadas ilimitadas de cualquier tipo, a menos que el plan específico indique lo contrario en los materiales promocionales asociados al mismo, se supondrá que el uso mensual regular que sea superior a 5,000 minutos totales –tomando en cuenta todos los tipos de llamadas incluidos en el plan que se ofrecen de forma ilimitada– contradice estas restricciones y estará sujeto a las condiciones antedichas.

- Como servicio de anuncios, especialmente en lo que respecta a Voicemail. El uso del servicio Voicemail como un servicio de anuncios, u otro uso indebido o excesivo, puede perjudicar la capacidad de AT&T para prestar el servicio a otros clientes dentro de los límites razonables. AT&T se reserva el derecho de cancelar el Servicio de AT&T Phone en cualquier momento, con o sin previo aviso, si determina a su entera discreción y según el diseño de la red y servicio de la compañía y experiencia del usuario que el servicio de envío de mensajes del cliente: 1) está siendo utilizado de forma indebida, entre otros usos, como servicio de anuncios o para fines ilícitos; 2) genera regularmente uso excesivo; 3) afecta la capacidad de AT&T para prestar servicio a otros clientes dentro de los límites razonables; o 4) está siendo utilizado para interferir con el uso del sistema del correo de voz de un tercero.

**5.6.11 Términos especiales para clientes de North Carolina:** Si reside en Durham o Concord, puede que su Servicio de AT&T no incluya tener el número o números de teléfono en las guías impresas y/o bases de datos del servicio de información, y puede que no tenga la opción de que no se publiquen sus números en las guías impresas y/o en las bases de datos del servicio de información.

### **5.6.12 AT&T Phone for Business**

**5.6.12.1 Equipo:** El servicio de AT&T Phone for Business requiere un teléfono fijo de teclado que el cliente debe proporcionar y que debe estar conectado al WG, FBG, IAD o iNID, de forma directa o mediante cableado interior dentro de su domicilio. (Los teléfonos de disco y marcado por pulsos no funcionan.) El WG, FBG o iNID admitirán hasta dos líneas de AT&T Phone for Business (números de teléfono utilizados para llamadas entrantes y salientes), las líneas adicionales de AT&T Phone for Business serán compatibles con un Dispositivo de acceso integrado (IAD, Integrated Access Device) que, cuando sea necesario, se instalará en una disposición anclada con el WG o el FBG.

**El cliente acepta que ni él ni ningún tercero cambiará de sitio el equipo de AT&T Phone for Business utilizado para el Servicio de AT&T Phone for Business dentro de su domicilio ni a ningún lugar físico fuera del domicilio donde fue instalado por AT&T. El Servicio AT&T Phone for Business no está diseñado para ser portátil y no funcionará correctamente si una persona que no sea un empleado de AT&T cambia de sitio o manipula el WG, FBG o el IAD. Si el cliente necesita cambiar de sitio el WG, FBG o IAD, deberá comunicarse con AT&T. De lo contrario, podrá producirse una falla en el servicio y/o la cancelación del servicio por parte de AT&T.**

**5.6.12.2 Interrupciones, limitaciones y modificaciones del Servicio:** *Asignación de línea telefónica en el WG o FBG.* El cliente reconoce y acepta que, en determinadas configuraciones del servicio, puede ser necesario que AT&T mantenga una línea telefónica conectada al puerto uno del WG o FBG. En estas circunstancias, si se desconecta la línea telefónica conectada al puerto uno (del WG o FBG), AT&T cambiará de sitio una de las líneas restantes, si existe, para conectarla al puerto uno, que de otro modo estaría vacante, para proporcionar el funcionamiento correcto del servicio. El cliente reconoce y acepta que esta acción requerirá el envío de un técnico y se facturará a los precios correspondientes entonces vigentes para el servicio.

**5.6.12.3 Cláusula de arbitraje.** Si el cliente es un cliente de AT&T Phone for Business, todas las controversias entre nosotros se resolverán mediante arbitraje vinculante según lo prescrito en la cláusula 1.3, excepto que (1) la AAA aplicará sus Reglas de arbitraje comercial, modificadas por esta cláusula y la cláusula 1.3; (2) AT&T pagará todas las tasas de AAA enumeradas en la cláusula 1.3.2.4 por los arbitrajes que inicie el cliente después de cumplir plenamente con la cláusula 1.3.2.2 solo si sus reclamos están valorados en \$25,000 o menos; y (3) el cliente es elegible para el Pago alternativo y la Prima de abogado en arbitrajes que inicie después de cumplir plenamente con la cláusula 1.3.2.2 solo si sus reclamos están valorados en \$25,000 o menos.

## **6. Términos de servicio de AT&T Internet**

Estos Términos de servicio de Internet rigen los servicios de acceso a Internet proporcionados por AT&T descritos en la cláusula 6.1 a continuación, incluidos los servicios basados en el Protocolo de Internet (IP) proporcionados a través de redes de cobre, fibra de cobre híbrida, fibra o inalámbrica, así como servicios de línea de suscriptor digital (DSL) heredados (conjuntamente el “Servicio de Internet”). Actualmente, los Servicios de Internet se comercializan con los nombres AT&T Internet, AT&T Fixed Wireless y AT&T DSL, pero en la cláusula 6.1. a continuación se puede ver una lista parcial de otros nombres con los que se han comercializado estos servicios en el pasado.

El uso de los Servicios de AT&T Internet se rige por estos Términos de servicio de AT&T Internet, así como por el Resumen de Servicio al Cliente o la carta de Confirmación del Pedido, los Términos y Condiciones de Access ID de AT&T (en [att.com/accessidterms](http://att.com/accessidterms)), los Términos de uso de att.net (en [att.com/legal/terms.attNetTermsOfUse.html](http://att.com/legal/terms.attNetTermsOfUse.html)), las Políticas de AT&T para considerar reclamos por infracción de derechos de autor (en [att.com/legal/terms.dmca.html](http://att.com/legal/terms.dmca.html)), el Programa de tarifas de Internet (disponible en [att.com/ConsumerInternetFees](http://att.com/ConsumerInternetFees) para clientes consumidores y [att.com/BusinessInternetFees](http://att.com/BusinessInternetFees) para clientes comerciales) (“Programa de tarifas de Internet”), junto con las políticas aplicables y los términos adicionales que AT&T comunica al cliente, y si el cliente ha sido notificado de cambios temporales en su Servicio de Internet, por los términos y condiciones para ese servicio temporal publicados en [att.com/temporaryterms](http://att.com/temporaryterms). En la medida en que el Servicio de AT&T Internet del cliente se brinde a través de una parte de la red inalámbrica de AT&T, el servicio también estará sujeto a los Términos de servicio de AT&T Wireless de la cláusula 2. Los niveles actuales de velocidad de acceso a Internet fijo que ofrece AT&T se pueden encontrar en la página Speed Tier (Nivel de velocidad) de AT&T en [att.net/speedtiers](http://att.net/speedtiers).

En estos Términos de servicio de AT&T Internet, AT&T se refiere a la compañía filial de AT&T para el servicio y ubicación identificados en la cláusula 6.1 y “usted” se refiere al titular de la cuenta, titular de la cuenta secundaria y cualquier usuario autorizado, según las definiciones de esos términos en las cláusulas 6.3.1 y 6.3.2.

Estos Términos de servicio de AT&T Internet se basan en cuatro principios generales. Primero, AT&T apoya el derecho a la libre expresión de sus clientes. Segundo, AT&T notificará claramente a sus clientes sobre cualquier limitación significativa de los Servicios. Tercero, AT&T brindará a sus clientes información clara sobre la experiencia que pueden esperar al usar los Servicios. Cuarto, AT&T proporcionará un servicio de acceso a Internet para el consumidor en niveles de velocidad discretos y no superpuestos.

Para obtener más información sobre cómo AT&T ayuda a transmitir la información del cliente a puntos en Internet, cómo AT&T gestiona la red, opciones de Internet tales como diferentes capacidades de servicio y rangos de velocidad esperados y reales, reglas de conexión de dispositivos, actividades que pueden perjudicar o degradar la experiencia del cliente en Internet, e información adicional sobre las prácticas de la red con respecto a las concesiones de uso de datos mensuales relacionadas con el Servicio de AT&T Internet, visitar [att.com/broadbandinfo](http://att.com/broadbandinfo).

Si la ubicación a la que se proporciona el servicio de Internet se encuentra en un entorno de múltiples inquilinos (*p. ej.*, un edificio de apartamentos o condominios, a veces denominado en el presente como “MTU”), la prestación del Servicio de Internet puede estar sujeta a otros términos y condiciones impuestos por el propietario y/o administrador del MTU (*p. ej.*, un arrendador o una asociación de propietarios). Es necesario consultar al propietario/administrador del MTU en particular para obtener más información sobre los términos específicos del MTU que puedan aplicarse.

### **6.1 Nombres comerciales y el proveedor del servicio de AT&T Internet del cliente**

El servicio de AT&T Internet se comercializa con varios nombres comerciales. En estos Términos de servicio, los Servicios de AT&T Wired Internet, que se describen a continuación en la cláusula 6.15, incluyen aquellos servicios que se han comercializado como AT&T Fiber, AT&T Internet, AT&T Internet Basic, AT&T High Speed Internet (incluidos Max y Max Plus) y U-verse Internet. Los Servicios de Internet DSL, que se describen a continuación en la cláusula 6.17, incluyen aquellos servicios que se han comercializado como AT&T High Speed Internet (incluidos Lite, Ultra, Xtreme, XtremePro, Basic, Express, Pro y Elite), AT&T High Speed Internet Direct (incluidos Lite, Ultra, Xtreme, XtremePro, Basic, Express, Pro y Elite), DSL Direct (incluidos Express, Pro y Elite) y FastAccess DSL y/o FastAccess DSL Direct (incluidos Lite, Ultra, Xtreme y XtremePro), Wireless Home Internet, que se trata en la cláusula 6.14.2, incluidos aquellos servicios que se han comercializado como AT&T Fixed Wireless Internet y AT&T Wireless Home Internet. Los Servicios de Business Internet, que se describen a continuación en la cláusula 7, incluyen AT&T Business Fiber, AT&T Internet for Business, AT&T High Speed Internet Business Edition, AT&T High Speed Internet Business Edition Direct, FastAccess Business DSL, FastAccess Business DSL Direct y AT&T Internet for Business On Demand.

Salvo que se especifique lo contrario por escrito, los Servicios de AT&T Wired Internet los proporciona la compañía telefónica local de AT&T como se establece a continuación:

- BellSouth Telecommunications, LLC en AL, GA, FL, KY, LA, MS, NC, SC y TN;
- Southwestern Bell Telephone Company en AR, KS, MO, OK y TX;
- Pacific Bell Telephone Company en CA;
- Illinois Bell Telephone Company en IL;
- Indiana Bell Telephone Company, Incorporated en IN;
- Michigan Bell Telephone Company en MI;
- Nevada Bell Telephone Company en NV;
- The Ohio Bell Telephone Company en O; y
- Wisconsin Bell, Inc. en WI,

Fuera de las áreas de franquicia de las compañías telefónicas locales de AT&T en estos estados, así como en todos los estados que no figuran en la lista anterior, los Servicios de AT&T Internet generalmente son proporcionados por Teleport Communications America, LLC y/o una o más de sus subsidiarias. En New York, los servicios de AT&T Internet son generalmente proporcionados por TC Systems, Inc. Los servicios de Wireless Home Internet son proporcionados en todos los estados por AT&T Mobility LLC, que actúa en nombre de sus compañías filiales con licencia de la FCC que operan como AT&T.

## **6.2 Descripción del servicio de Internet**

**6.2.1 Descripción del servicio:** El Servicio de AT&T Internet ofrece la capacidad para adquirir o recuperar información; generar, almacenar, transformar, procesar o utilizar información; o poner la información a disposición de otros extremos de Internet conectados directa o indirectamente a la red de AT&T. A menos que se especifique lo contrario, los Servicios de AT&T Internet incluyen lo siguiente:

**6.2.1.1 Acceso al sitio / Servicios de correo electrónico:** Con el servicio de Internet normalmente se incluye el acceso a att.net y los servicios relacionados, incluida una cuenta de correo electrónico para el titular de la Cuenta y cualquier cuenta secundaria. Dicho acceso estará sujeto a los Términos de uso de att.net que se encuentran en [att.com/legal/terms.attNetTermsOfUse.html](http://att.com/legal/terms.attNetTermsOfUse.html). Al utilizar dicho acceso, incluido el acceso a las cuentas de correo electrónico incluidas, el cliente acepta estar sujeto a los términos del mismo.

**6.2.1.2 Servicios DNS / DNS Language Assist:** Los servicios del Sistema de nombres de dominio (o DNS) traducen los nombres de dominio a las direcciones IP numéricas necesarias para localizar e identificar los servicios y dispositivos informáticos dentro de los protocolos de red subyacentes que se utilizan comúnmente para organizar Internet. Los Servicios DNS incluyen DNS Language Assist, que al ingresar una dirección web incompleta o inexacta, buscará automáticamente términos similares o relacionados y presentará

sitios sugeridos a los que quizás se desee acceder en lugar de proporcionar solo un mensaje de error. Si el cliente prefiere excluirse de DNS Language Assist, puede hacerlo visitando [att.com/cmpchoice](http://att.com/cmpchoice) desde su escritorio o desde su navegador web móvil.

**6.2.1.3 Direcciones IP:** A menos que se especifique lo contrario, el Servicio de AT&T Internet se proporciona con una dirección de Protocolo de Internet (“IP”) dinámica, una dirección IP estática, un servicio de direcciones IP estáticas múltiples (según corresponda) o una dirección IP administrada de forma privada utilizando la tecnología CGNat (Carrier Gateway NAT o Carrier Gateway Network Address Translator), a exclusivo criterio de AT&T. Las direcciones IP estáticas no están disponibles con todos los Servicios de AT&T Internet ni con todos los niveles dentro de ciertos Servicios de AT&T Internet. A menos que se especifique lo contrario, una dirección IP dinámica es una única dirección de Internet prevista para usarse con una sola Cuenta, servida por un solo módem o puerta de enlace, y una dirección IP estática o varias direcciones IP estáticas están previstas para usarse con una sola computadora o una red de dispositivos, computadoras y/o servidores. No se puede utilizar el Servicio de forma incompatible con estos usos previstos. A menos que se especifique lo contrario, los Servicios de AT&T Internet admitirán direcciones de Internet IPv6 e IPv4; sin embargo, para acceder a contenido de Internet exclusivo de IPv6, algunos de los equipos del cliente pueden requerir actualizaciones o reemplazo. Para obtener más información sobre IPv6 y cómo afecta, visitar [att.com/help/internet/ipv6.html](http://att.com/help/internet/ipv6.html). La forma en que AT&T elija admitir IPv6 o IPv4 y la tecnología utilizada para ello quedará a discreción exclusiva de AT&T y AT&T no puede garantizar que todos los servicios de terceros sean totalmente compatibles con la tecnología que AT&T elija emplear para un propósito en particular. Para obtener más información sobre la práctica de administración de redes de AT&T, visitar la página de información de banda ancha de AT&T en [att.com/broadbandinfo](http://att.com/broadbandinfo).

**6.2.1.4 Interconexión:** Debido a que Internet consta de múltiples redes interconectadas y la mayoría de los extremos de Internet (por ejemplo, sitios web y otros proveedores de contenido) no están conectados directamente a la red de AT&T, AT&T debe conectarse e intercambiar tráfico con otras redes para proporcionar a sus suscriptores la capacidad de cargar datos o descargar datos de los extremos de Internet conectados a esas redes. Con este fin, AT&T ha celebrado acuerdos negociados comercialmente para intercambiar el tráfico con dichas redes en términos mutuamente aceptables. En consonancia con su práctica de larga duración, AT&T no garantiza que establecerá o ampliará las conexiones entre su red y otras redes, salvo en condiciones mutuamente convenientes. En la medida en que AT&T no pueda llegar a un acuerdo sobre las condiciones de interconexión o expansión de la red con estas otras redes ello podría afectar al servicio del cliente. Estos impactos en el rendimiento del servicio del cliente se describen con mayor detalle en el aviso de Internet Abierto de AT&T. Por lo tanto, AT&T no hace ninguna promesa expresa o implícita de que el cliente pueda cargar datos o descargar datos de extremos de Internet conectados a otras redes a cualquier velocidad en particular.

Al igual que las otras redes que componen Internet, AT&T es una red compartida, lo que significa que los enlaces de transmisión y otros recursos de la red utilizados para brindar el Servicio se comparten entre los suscriptores de AT&T. AT&T administra esta red para el beneficio de todos los usuarios según una variedad de factores y su experiencia técnica.

**6.2.2 “Velocidad” de los servicios de Internet, la tecnología y el uso de datos:** AT&T ofrece muchas opciones de servicio de acceso a Internet, cada una de las cuales tiene un rango de velocidad específica de la capacidad del servicio. El término “velocidad” se utiliza comúnmente como una forma abreviada de describir la capacidad a la que puede transmitir datos un determinado servicio de acceso a Internet. Esta capacidad suele medirse en el número de kilobits, megabits o gigabits que se pueden transmitir en un segundo (Kbps, Mbps o Gbps). Algunas aplicaciones como un correo electrónico corto sin archivos adjuntos o navegación web básica no requieren una capacidad de servicio de altas velocidades para funcionar óptimamente, mientras que otras actividades como transferir grandes archivos de datos pueden realizarse más rápidamente con servicios de mayor velocidad. Es posible que la capacidad de velocidad del servicio del cliente no sea adecuada para algunas

aplicaciones, en particular aquellas que impliquen usos en tiempo real o casi en tiempo real y de ancho de banda grande, como el streaming de video o videoconferencia.

**6.2.2.1 Página de niveles de velocidad de AT&T:** Los rangos de velocidad actuales que ofrece AT&T se pueden encontrar en la página Speed Tier (Nivel de velocidad) de AT&T en [att.net/speedtiers](http://att.net/speedtiers), que identifica las velocidades de flujo descendente y ascendente a las que la “Conexión” (tal como se define ese término a continuación) del cliente transfiere datos de acceso a Internet entre la interfaz de red del dispositivo de la vivienda, oficina o edificio de apartamentos hasta el punto en que se conecta a la red de AT&T.

**6.2.2.2 Conexión:** Debido a que el rendimiento del servicio varía de un extremo a otro, las velocidades de capacidad de servicio de AT&T se limitan y se miden entre el equipo utilizado para brindar el Servicio de Internet en la dirección o ubicación fija que el cliente identificó al solicitar el Servicio de Internet y un punto en la red de AT&T, a veces denominado “Conexión” o la “conexión a Internet” del cliente. La conexión constituye solo un segmento de la ruta de transmisión de un extremo a otro que conecta al usuario final con los sitios web de Internet o los proveedores de contenido.

**6.2.2.3 Velocidades esperadas:** Debido a que hay muchos factores que pueden afectar la velocidad experimentada por cualquier usuario de Internet en particular en un momento en particular (como se describe con más detalle a continuación), la “Velocidad esperada” representa una velocidad teórica anticipada de la conexión, basada en el diseño y la ingeniería de la red, medida en el tiempo. En cualquier momento, una determinada velocidad observada variará de la Velocidad esperada. Sin embargo, AT&T administra su red de Internet por cable hacia una velocidad promedio general consistente con la Velocidad esperada. Las redes inalámbricas generalmente están sujetas a una mayor variabilidad como resultado de factores ambientales más allá del control de AT&T, por lo que es posible que no sea posible proporcionar las Velocidades esperadas para los servicios que se brindan a través de una red inalámbrica.

**6.2.2.4 Tecnología:** A menos que se acuerde expresamente lo contrario, AT&T no ofrece ninguna garantía con respecto a la tecnología utilizada para proporcionar cualquier Servicio de Internet en particular. Sin perjuicio de cualquier descripción que pueda proporcionarse para un Servicio de Internet en particular, AT&T se reserva el derecho, a su exclusivo y absoluto criterio, de realizar cambios en la tecnología utilizada para proporcionar todo o parte de cualquier Servicio de Internet. Siempre que la funcionalidad esencial del Servicio de Internet desde la perspectiva del usuario no se vea afectada negativamente de manera sustancial por cualquier cambio en la tecnología, AT&T no tiene la obligación de notificarle ningún cambio en la tecnología y los cambios en la tecnología no afectarán los derechos u obligaciones del usuario con respecto al Servicio de Internet que ha comprado.

Para cualquier Servicio de Internet en particular, la tecnología utilizada para brindar diferentes partes del Servicio puede variar significativamente. En esas circunstancias, y a menos que se acuerde expresamente lo contrario, AT&T solo será responsable de la tecnología utilizada para proporcionar la Conexión. Como se analiza con más detalle a continuación, AT&T no tiene control ni ofrece garantías con respecto a la tecnología dentro del domicilio donde se proporciona el Servicio de Internet (por ejemplo, el cableado interno, Wi-Fi local, red doméstica y/o red de acceso local). Además, AT&T no tiene control ni ofrece garantías con respecto a la tecnología utilizada por los proveedores de contenido con el fin de operar los servidores a los que un usuario final debe acceder para recibir acceso al contenido.

**6.2.2.5 Otros factores que afectan la velocidad:** Además de los problemas presentados por las diversas tecnologías sobre las cuales un acceso a Internet puede operar de un extremo a otro, el rendimiento de un extremo a otro del Servicio de Internet del cliente también dependerá de una variedad de otros factores, que incluyen (entre otros): número de abonados que utilizan simultáneamente la red; características específicas de la ubicación desde la que se accede a Internet; características específicas del destino previsto en Internet; tráfico general en Internet; conectividad Wi-Fi; interferencia con el espectro de alta frecuencia en la línea telefónica del cliente; cableado dentro de su domicilio, oficina o complejo de apartamentos; la capacidad o

rendimiento de sus dispositivos de red, enrutadores, puertas de enlace o módems; los servidores con los que debe comunicarse para llegar a su destino previsto y/o acceder al contenido al que intenta acceder; factores de gestión de red internos y externos (incluida la Sobrecarga, que se refiere a los diversos datos de control y señalización necesarios para lograr la transmisión confiable de los datos de acceso a Internet); y las redes que el cliente y los demás utilizan al comunicarse. Además, el uso de otros servicios de AT&T (como U-verse TV, AT&T Phone, Unified Messaging y otros servicios) que pueden compartir la capacidad de la conexión de banda ancha del cliente con el Servicio puede afectar la cantidad de capacidad disponible para su uso del Servicio en ese momento en particular y por lo tanto afectar el rendimiento del Servicio.

Además, el Servicio de Internet entregado a través de redes inalámbricas puede verse interrumpido, retrasado o limitado de otra manera por una variedad de razones, incluidas las condiciones ambientales, la falta de disponibilidad de canales de radiofrecuencia, la congestión de otros usuarios, la capacidad del sistema, la gestión de la red, cortes de energía, acceso prioritario por el personal de Seguridad Nacional y Preparación para Emergencias en caso de desastre o emergencia, coordinación con otros sistemas, daños o modificaciones y reparaciones de equipos o infraestructura, proximidad de antenas y/o torres celulares, ubicación y rotación de antenas, interrupción de la torre celular o interrupción del sitio, trabajos de mantenimiento en una torre celular o sitio de antenas, bloqueo o interferencia con la señal entre el domicilio del usuario final y la torre celular o antenas, problemas con las instalaciones de los operadores de interconexión y/o cortes de energía.

En consecuencia, AT&T no garantiza el rendimiento del Servicio de un extremo a otro. Esta es también la razón por la que las pruebas de velocidad de terceros que incluyen otras partes de la conexión general a Internet más allá de la propia Conexión pueden producir resultados que están fuera del rango de velocidad esperado para el plan de servicio particular indicado en la página Nivel de velocidad. AT&T renuncia expresamente a cualquier garantía con respecto al resultado de estas pruebas de velocidad de terceros.

**6.2.2.6 Velocidades de descarga frente a carga:** El término “descargar” generalmente se refiere al proceso de un usuario que utiliza su dispositivo local o computadora para acceder a información almacenada en un dispositivo remoto, computadora o servidor conectado a Internet e incluye actividades que van desde “navegar” por Internet hasta descargar un archivo para hacer streaming de video. El término “cargar” generalmente se refiere al proceso de un usuario que envía información desde su dispositivo o computadora a un dispositivo remoto, computadora o servidor conectado a Internet. A menos que se especifique lo contrario, las referencias a la “velocidad” de un Servicio de Internet serán únicamente con respecto a la velocidad de descarga de ese Servicio. De manera similar, a menos que se especifique lo contrario, AT&T no garantiza que la velocidad de carga de un Servicio de Internet en particular sea la misma que la velocidad de descarga, ya sea en términos del rango de velocidad aplicable o en términos de rendimiento real en un momento dado. De hecho, tal como se establece en la página de Speed Tier (Nivel de velocidad), muchos servicios de Internet esperan velocidades de carga inferiores a las velocidades de descarga esperadas comparables. Como resultado, y como resultado de muchos otros factores que pueden afectar la velocidad en un momento dado, la velocidad real de carga y descarga de cualquier Servicio de Internet variará mucho de vez en cuando y de un día para otro.

**6.2.2.7 Uso de datos en Servicios de Internet residencial:** El Servicio de Internet residencial que compra el cliente incluye una concesión de datos ilimitada o una concesión de uso de datos mensual con cargos por uso que supere su concesión. Se pueden encontrar más detalles sobre la concesión de datos aplicable en el Resumen de Servicio al Cliente o la Carta de Confirmación de Pedido que recibe el cliente. El uso de ciertos servicios, incluidos, entre otros, funciones y aplicaciones de TV digital, AT&T Digital Life, seguridad doméstica, domótica y sistemas de alarma médica, ya sea que los proporcione AT&T o un tercero, puede contar para la concesión de uso de datos de Internet. Para obtener información adicional sobre el uso del Servicio residencial de AT&T Internet, incluida la administración del uso de datos, así como información sobre otros planes de datos que se podrían considerar, consultar [att.com/internet-usage](http://att.com/internet-usage). (Este párrafo no se aplica a los Servicios de Internet para empresas).

### 6.2.3 Disponibilidad y cambios en el servicio:

**6.2.3.1 Disponibilidad:** Los servicios de AT&T Internet no están disponibles en todas las áreas y es posible que no estén disponibles en ciertos niveles de velocidad (o en absoluto) en la ubicación del cliente, incluso si nuestra prueba inicial, un sitio web de AT&T y/o cualquier representante de ventas u otro personal asociado con AT&T indicaron que su ubicación calificó para un nivel de velocidad o Servicio en particular. Si la ubicación del cliente se encuentra en una MTU, la disponibilidad de cualquier Servicio de Internet en particular puede depender de que el propietario y/o administrador de la MTU acuerden otorgar acceso a AT&T a la MTU y/o a la ubicación en particular del cliente.

La disponibilidad de cualquier Servicio de Internet también puede estar sujeta a varias limitaciones de la capacidad de las diversas tecnologías utilizadas en la red de AT&T para brindar soporte a un número determinado de clientes en cualquier Servicio de Internet en particular y/o nivel de velocidad en un área determinada ("Limitaciones de capacidad"). Es más probable que algunos servicios de AT&T Internet estén sujetos a Limitaciones de capacidad. Cuando una parte en particular de la red de AT&T se acerca a una Limitación de capacidad, puede ser muy difícil para AT&T predecir exactamente cuándo o cómo esa Limitación de capacidad afectará la disponibilidad de un servicio de Internet en particular para una ubicación en particular. Esto puede significar que, aunque una determinada ubicación puede ser teóricamente capaz de recibir el Servicio de Internet en cuestión, las Limitaciones de capacidad en el momento en que se realiza el pedido en particular pueden significar que el Servicio en particular no esté disponible para la ubicación en particular. Esto puede ocurrir incluso entre el momento en que se solicita un Servicio y el momento en que se instalan/completan los Servicios, lo que da como resultado que un Servicio que aparecía como disponible para una ubicación en particular en el momento en que se realizó el pedido ya no está disponible en el momento de la instalación. Según se analiza en la cláusula con más detalle con respecto a Servicios en particular a continuación, las Limitaciones de capacidad también pueden significar que si un Servicio se cancela en cualquier ubicación por cualquier motivo, es posible que no sea posible restablecerlo o renovarlo en esa ubicación.

AT&T también se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de dejar de ofrecer algunos o todos los Servicios de AT&T Internet en una ubicación en particular, ya sea porque AT&T ha perdido o espera perder los derechos de acceso necesarios al equipo necesario para brindar un servicio en particular en esa ubicación o porque AT&T ha determinado de otra manera que ya no es lo mejor para AT&T ofrecer un servicio o servicios en particular en esa ubicación. AT&T puede hacer esto ya sea cancelando los servicios actuales de la ubicación, de conformidad con la cláusula 6.5 a continuación, o eliminando la elegibilidad de la ubicación para la compra de nuevos servicios ("Servicios heredados"). Si un servicio a una ubicación en particular ha sido heredado, los servicios actuales no se pueden interrumpir, pero si el servicio se suspende o termina en esa ubicación por cualquier motivo, AT&T no podrá garantizar que el servicio se renueve o restablezca en esa ubicación. Es posible que el nuevo servicio en esa ubicación no esté disponible para su compra en AT&T o que el servicio disponible sea sustancialmente diferente del servicio que se ha heredado.

Por todas esas razones, AT&T no ofrece absolutamente ninguna garantía en cuanto a la disponibilidad de cualquier Servicio de Internet en una ubicación dada.

**6.2.3.2 Cambios en el servicio y conversiones tecnológicas:** AT&T puede modificar o discontinuar cualquier Servicio de Internet, temporal o permanentemente, y publicará los términos y condiciones para cambios temporales (que se incorporan en este Contrato) en [att.com/temporaryterms](http://att.com/temporaryterms). AT&T también se esforzará por brindar un aviso razonable de los cambios sustanciales en el Servicio de Internet. El uso o suscripción continuado del cliente del Servicio de Internet después de la fecha efectiva del cambio constituye la aceptación de dichos cambios y de los términos y condiciones asociados. Además, si AT&T determina proporcionar el Servicio de Internet en la ubicación del cliente utilizando una tecnología diferente, evaluará si se puede realizar la conversión sin interrupciones notables durante el horario comercial normal y sin una sola interrupción fuera del horario comercial normal de más de una (1) hora de duración. Si es así, podremos optar por continuar con la conversión sin previo aviso. De lo contrario, nos esforzaremos por notificar al cliente

la conversión con hasta treinta (30) días de anticipación. Después de ese período, podemos, a nuestra entera discreción, desconectar el servicio del cliente o suspenderlo temporalmente por hasta quince (15) días para facilitar el proceso de conversión.

Como parte de cualquier conversión, podemos, a nuestra discreción, discontinuar el Servicio de Internet en particular que está recibiendo actualmente el cliente y poner a su disposición un Servicio de Internet alternativo de Velocidad comparable o mejor con las tarifas, términos y condiciones aplicables en ese momento, que pueden diferir de las tarifas, términos y condiciones del Servicio de Internet anterior (incluidos los descuentos por paquete). Si se tiene un Plan a plazo y el precio general aumentará como resultado de esta conversión, teniendo en cuenta todos los créditos y descuentos aplicables, el cliente no tendrá que pagar ningún Cargo aplicable por cancelación anticipada si elige cancelar su Servicio de Internet dentro del período especificado para ello en el Resumen de Servicio al Cliente actualizado o Carta de confirmación.

El nuevo Servicio de Internet del cliente puede necesitar equipo diferente o adicional para poder utilizarlo completamente. Si es así, nos esforzaremos por proporcionarle el equipo requerido o notificarle sobre cualquier equipo que deba proporcionar por su cuenta. También es posible que el cliente deba revisar y aceptar términos y condiciones nuevos o adicionales relacionados con el nuevo Servicio de Internet y/o el nuevo equipo.

#### **6.2.4 Redes domésticas / Wi-Fi en casa:**

**6.2.4.1 Cableado interior:** Al solicitar el Servicio de AT&T Internet, el cliente será responsable de proporcionar cualquier cable de cobre o de fibra óptica necesario para la red local dentro de su domicilio ("Cableado interior" o "IW"), así como cualquier cable de cobre o de fibra óptica entre la interfaz de terminación de la red de AT&T en su ubicación y el equipo de puerta de enlace de Internet (WG) que se ubicará en su domicilio, así como cualquier cableado que desee utilizar el cliente para conectar los dispositivos habilitados para Internet a la puerta de enlace de Internet (WG). En la mayoría de los casos, el IW ya estará presente en las ubicaciones existentes; sin embargo, el cliente será responsable de proporcionar cualquier IW adicional que pueda ser necesario. Si se necesita IW adicional, el cliente tendrá la opción de solicitar el IW a AT&T o instalar su propio IW. Si el cliente elige instalar su propio IW, el IW debe estar instalado y disponible para que lo utilicen los técnicos de AT&T antes de solicitar el Servicio de AT&T Internet. Si se pide el servicio de IW a AT&T, es responsabilidad del cliente obtener el permiso o la aprobación del propietario para dicho IW.

**6.2.4.2 Descargo de responsabilidad por garantías:** El estado del IW sobre el cual se transmite el Servicio de Internet dentro del domicilio del cliente afectará el rendimiento del Servicio de Internet, incluso con respecto a la velocidad, confiabilidad y latencia. El cliente es el único responsable del estado de cualquier IW y AT&T renuncia expresamente a cualquier responsabilidad al respecto. Si AT&T proporciona IW, una vez completada la instalación, el cliente tendrá la propiedad y la responsabilidad totales de ese IW. **Independientemente de si el cliente o AT&T proporciona o instala el IW, siempre que lo permita la ley, AT&T no le ofrece ninguna garantía al cliente ni a ninguna otra parte por ningún trabajo o material que constituya o esté asociado con el IW. AT&T renuncia expresamente a cualquier garantía de comerciabilidad o idoneidad para un uso en particular, y AT&T no tiene la responsabilidad de mantener, actualizar, reparar, reemplazar, desinstalar o retirar cualquier IW instalado.**

**6.2.4.3 Home Wi-Fi (Wi-Fi en casa) / Local Wi-Fi:** Dependiendo del Servicio de Internet que adquiera el cliente, su Servicio de Internet puede incluir equipo de red doméstica habilitado para Wi-Fi ("Equipo Wi-Fi") para ayudarlo a permitir que los dispositivos habilitados para Wi-Fi se conecten de forma inalámbrica a su Servicio de Internet ("Home Wi-Fi" o para los clientes comerciales, "Local Wi-Fi"). AT&T también puede poner a disposición equipos opcionales y adicionales relacionados con Internet para la venta o el arrendamiento en relación con el Servicio, como varios tipos de equipos de redes domésticas (por ejemplo: Extensores de Wi-Fi). A menos que se especifique expresamente lo contrario, cualquier monto por la compra o arrendamiento de este equipo adicional será separado y adicional a los montos pagaderos por el Servicio. El uso de dicho equipo

adicional puede estar sujeto a términos y condiciones adicionales según se especifique en relación con el mismo.

Para usar Home Wi-Fi o Local Wi-Fi, el cliente debe tener dispositivos habilitados para Wi-Fi que (a) cumplan con los estándares de EE. UU. y de la Alianza WiFi; (b) sean compatibles con la red Wi-Fi generada por el Equipo Wi-Fi correspondiente; y (c) sean capaces de ejecutar IP y protocolos relacionados. El dispositivo habilitado para Wi-Fi que utiliza el cliente debe estar lo suficientemente cerca del Equipo Wi-Fi para lograr la conectividad con el Home Wi-Fi o Local Wi-Fi. La cobertura y la calidad reales del Home Wi-Fi o Local Wi-Fi pueden variar según la ubicación del Equipo Wi-Fi, la ubicación del dispositivo correspondiente habilitado para Wi-Fi y las condiciones dentro y alrededor del domicilio donde funcionan el Equipo y el dispositivo habilitado para Wi-Fi.

El Home Wi-Fi o Local Wi-Fi está diseñado para brindar la velocidad más alta disponible en la red doméstica en cualquier momento, sujeto a los muchos factores diferentes que pueden afectar el rendimiento de la red. La generación más reciente de Equipos Wi-Fi de AT&T generalmente admite el estándar Wi-Fi 6 (IEEE 802.11ax) y es compatible con los estándares Wi-Fi anteriores (IEEE 802.11 a/b/g/n/ac), aunque es posible que el Equipo del Home Wi-Fi solo admita estándares anteriores. La velocidad máxima teórica que se puede alcanzar con Home Wi-Fi dependerá en gran medida de qué estándar Wi-Fi (IEEE 802.11) sea compatible con el equipo Wi-Fi que se tenga, así como de qué estándar Wi-Fi (IEEE 802.11) es compatible con el dispositivo en particular que se está utilizando. (Solo a modo de ejemplo, Wi-Fi 1 (IEEE 802.11b) ofrece un máximo teórico de 11 Mbps, mientras que Wi-Fi 6 (IEEE 802.11ax) ofrece un máximo teórico de más de 1 Gbps. Incluso si el equipo Wi-Fi de la ubicación del cliente es capaz de admitir Wi-Fi 6 (IEEE 802.11ax), si se está utilizando un dispositivo más antiguo que solo es capaz de admitir el estándar Wi-Fi 1 (IEEE 802.11b) anterior, la velocidad máxima teórica se limitará a 11 Mbps.)

Aunque los estándares Wi-Fi 1-6 (IEEE 802.11 a/b/g/n/ac/ax) tienen velocidades máximas teóricas que van desde más de diez Mbps hasta más de un gigabit por segundo, según el estándar que se aplique, las velocidades reales del Wi-Fi serán sustancialmente más bajas que las velocidades máximas teóricas que describen la velocidad de rendimiento físico, incluidas las comunicaciones del protocolo Wi-Fi. El resultado es que la velocidad máxima que se puede recibir no puede exceder del 40% -50% de la velocidad estándar Wi-Fi máxima teórica y puede ser significativamente menor dependiendo de otros factores aplicables. Además de los factores mencionados anteriormente, la velocidad real que se experimente con Wi-Fi dependerá en parte de la velocidad de la conexión entre la red Wi-Fi a la que está accediendo y el destino al que se desea llegar en Internet, que puede ser significativamente por debajo de la velocidad máxima teórica del servicio. (Solo a modo de ejemplo, si se pide AT&T Internet 100, con una velocidad esperada de descarga de 100 Mbps de acuerdo con la página de Nivel de velocidad de AT&T, incluso si el equipo Wi-Fi de la ubicación del cliente y el dispositivo que está utilizando son compatibles con el estándar Wi-Fi 6 (IEEE 802.11ax) con una velocidad máxima teórica de más de 1 Gbps, no se espera que la velocidad máxima teórica de descarga de Internet con el dispositivo conectado al Home Wi-Fi supere los 100 Mbps).

**6.2.4.4 Administración y seguridad de la red doméstica:** AT&T se reserva el derecho de administrar de forma remota cualquier equipo utilizado para acceder a cualquier Servicio de Internet, ya sea que ese equipo esté conectado mediante una conexión por cable o inalámbrica. Eso puede incluir facilitar la conexión de ese equipo, monitorear el tráfico en busca de problemas potenciales, administrar la configuración aplicable y/o actualizar software o firmware de manera remota. No obstante, el cliente sigue siendo el responsable final de todas las medidas de seguridad en su red doméstica, incluido el cableado interior, las redes de área local y/o el Equipo Wi-Fi. Eso incluye, sin carácter limitativo, el acceso a códigos de autorización o contraseñas, así como cualquier cifrado que el cliente considere necesario o requerido.

AT&T puede proporcionar herramientas o software al cliente para ayudarle a administrar uno o más aspectos de su red doméstica (incluidas aplicaciones como Smart Home Manager de AT&T y servicios basados en la red como AT&T Smart Security, software que luego se incluiría en el término "Software" tal como se usa en el

presente documento a continuación). AT&T también puede poner a disposición del cliente aplicaciones adicionales y opcionales de administración de red o seguridad para la venta o suscripción en relación con su Servicio. A menos que se especifique expresamente lo contrario, cualquier monto por la compra o suscripción de estos servicios adicionales será separado y adicional a los montos pagaderos por el Servicio de Internet. El uso de dichos servicios adicionales puede estar sujeto a términos y condiciones adicionales según se especifique en relación con los mismos.

El uso de herramientas, funciones y/o software que AT&T pone a disposición del cliente es a la propia discreción del cliente y este sigue siendo el responsable final de todos los aspectos de su red doméstica, incluida cualquier actividad de niños u otros invitados que pueda permitir (ya sea de manera intencional o involuntariamente, debido a la falta de medidas de seguridad adecuadas) para acceder a sus Servicios de AT&T Internet a través de su red doméstica y/o Home Wi-Fi y cualquier dispositivo o equipo que pueda elegir conectar a su red doméstica y/o Home Wi-Fi. Por esa razón, AT&T recomienda que el cliente tome todas las medidas necesarias para garantizar una seguridad de red adecuada y para monitorear de cerca el uso de sus Servicios de AT&T Internet y su red doméstica por parte de cualquier persona que acceda a su red doméstica, especialmente niños.

**6.2.5. Zonas con cobertura inalámbrica Wi-Fi a nivel nacional (para Internet):** El acceso a las zonas con cobertura inalámbrica Wi-Fi de la red nacional de AT&T puede estar disponibles para el cliente como parte del Servicio, y las zonas con cobertura inalámbrica Wi-Fi de AT&T proporcionarán acceso a Internet a través de ciertos puntos de acceso a Internet de AT&T (“Ubicaciones”). Principalmente, este acceso se proporciona a través de una red Wi-Fi que usa un estándar (IEEE 802.11) de la Alianza Wi-Fi. Para acceder a las zonas con cobertura inalámbrica Wi-Fi, hay que tener un dispositivo compatible con el equipo Wi-Fi específico implementado en una Ubicación. El acceso a las zonas con cobertura inalámbrica está concebido para los fines limitados de ayudar con el acceso a Internet pública para ver el correo electrónico y navegar por la Web o para otros fines consistentes con los Términos de Servicio de AT&T Wi-Fi, que se pueden encontrar en [att.com/legal/terms.wiFiServices.html](http://att.com/legal/terms.wiFiServices.html). Para obtener acceso a Internet en una Ubicación, el cliente podría necesitar la información de su Cuenta, así como su ID de miembro. Si también es cliente de AT&T Mobility, puede autenticarse automáticamente en determinadas Ubicaciones sin el uso de su ID de miembro. Los Términos de Servicio de AT&T Wi-Fi regirán el uso por parte del cliente de las zonas con cobertura inalámbrica Wi-Fi de AT&T.

## **6.3 Registro y membresía**

**6.3.1 Titular de la cuenta:** Cuando el cliente completa el proceso de registro para el Servicio, se convierte en el titular de la Cuenta. Para ser el titular de la Cuenta, debe cumplirse lo siguiente: (i) el cliente debe tener 18 años en adelante, si es una persona física, o (ii) ser una corporación, sociedad u otra entidad legal debidamente formada (y constituida si corresponde) que esté acreditada, cuando sea necesario para realizar actividades comerciales, con toda la autoridad legal y el poder para aceptar este Contrato y actuar a través de su representante debidamente autorizado. Se le pedirá que elija una “ID de miembro” única para su cuenta.

**6.3.2 Cuentas secundarias:** Los titulares de cuentas también pueden crear hasta diez cuentas con credenciales de inicio de sesión independientes que están vinculadas a la cuenta del titular de la Cuenta (cada una “Cuenta secundaria”). También se puede solicitar a cada Cuenta secundaria que acepte este Contrato y complete el registro de la Cuenta secundaria.

**6.3.3 Responsabilidad del titular de la cuenta:** El titular de la Cuenta es responsable de toda la actividad asociada con la Cuenta y cualquiera de sus Cuentas secundarias, incluidas todas las tarifas y todos los cargos, independientemente de la Cuenta que incurra en los cargos. El uso del ID de miembro significa estar sujeto a los Términos y condiciones de AT&T Access ID (disponibles en [att.com/accessidterms](http://att.com/accessidterms)), que se incorporan aquí por referencia.

**6.3.4 Datos de registro:** Toda la información que el cliente proporcione a AT&T debe ser exacta, incluido su nombre, dirección, números de tarjeta de crédito o de cargo y fechas de vencimiento, y cualquier información de pago (“Datos de registro”). El cliente es responsable de mantener la exactitud de todos los datos de registro y debe comunicar los cambios de inmediato al Centro de miembros de AT&T en [att.com/myatt](http://att.com/myatt).

**6.3.5 Protecciones de contraseña:** Para realizar mayoría de las funciones de administración de la cuenta habilitadas por teléfono o en línea, el cliente debe proporcionar la contraseña o el código de acceso de su Cuenta (según corresponda). El cliente acepta notificar inmediatamente a AT&T si su contraseña o código de acceso se ha visto comprometido y/o desea eliminar de su Cuenta a un usuario autorizado.

## **6.4 Precios**

A cambio de recibir el Servicio de AT&T Internet, el cliente se compromete a pagar -y acepta que podemos cargar su tarjeta de crédito o débito registrada con nosotros- los cargos descritos en el inciso 1.9, la Lista de tarifas de Internet y los siguientes cargos:

**6.4.1 Cargos mensuales del servicio, planes a plazo y descuentos por paquete:** La facturación comienza cuando AT&T ha proporcionado el Servicio de Internet. Durante cada ciclo de facturación mensual, todos los Servicios de AT&T Internet que se hayan pedido se facturarán por adelantado, a nuestras tarifas vigentes en ese momento. Cuando el cliente compra el Servicio de AT&T Internet, acepta un plan y precio mensuales específicos, que pueden incluir un plazo para el Servicio de uno o más años (“Plan a plazo”). Algunos planes pueden ofrecer un descuento en el Servicio si el cliente se inscribe en otros servicios de AT&T (“Descuento por paquete”). El cliente acepta mantener el Servicio y cualesquiera servicios agrupados en un paquete por el período aplicable del Plan a plazo o Descuento por paquete, según corresponda. Si se inscribió en un Plan a plazo o en un Descuento por paquete, el precio bajo el plan aplicable es válido hasta que se produzca uno de los siguientes eventos, momento en el que el precio del Servicio puede revertir al precio entonces actual para dicho Servicio: (1) vence el plazo del plan; (2) el cliente cambia la dirección de Servicio actual a otra dirección de Servicio; (3) el cliente cancela uno de los servicios de AT&T que debía adquirir para recibir la tarifa especial; o (4) AT&T ejerce un derecho en virtud de este Contrato de cancelar el uso del Servicio por parte de la Cuenta (o de cualquier Cuenta secundaria asociada o Usuario autorizado).

**6.4.2 Cargo por cancelación anticipada:** Si antes del final de cualquier plazo aplicable, el cliente cancela su Servicio de Internet o lo rescindimos por mala conducta de conformidad con el inciso 1.5, el cliente estará sujeto a cualquier cargo por cancelación anticipada especificado en el Resumen de servicio al cliente, Carta de confirmación del pedido o lista de tarifas aplicable.

## **6.5 Terminación o cancelación del servicio**

**6.5.1 Suspensión y/o terminación por pérdida de acceso:** Tras cualquier interrupción o pérdida de los derechos del cliente o de AT&T de acceder a cualquier parte de las instalaciones de la red necesarias para proporcionar al cliente el Servicio de Internet, incluida la interrupción o pérdida de cualquier derecho de acceso al terreno o a los edificios en los que se encuentran las instalaciones, AT&T puede, a su exclusivo criterio, suspender o cancelar todo o parte del Servicio de Internet del cliente. En general y cuando corresponda, AT&T utilizará los derechos de paso públicos disponibles para acceder a las instalaciones de la red utilizadas para proporcionar los Servicios. Sin embargo, si el cliente es el propietario de la ubicación donde se prestan los Servicios, en última instancia, es su responsabilidad garantizar los derechos de acceso necesarios aparte de los derechos de paso públicos. Si el cliente alquila o renta la ubicación en la que desea recibir los Servicios, o si la ubicación se encuentra en un tipo de arreglo MTU, la recepción de los Servicios está expresamente condicionada a que el propietario, el arrendador y/o el administrador del edificio proporcionen todos los derechos y permisos necesarios, habituales y razonables para permitir que AT&T acceda a las instalaciones de red necesarias para proporcionar el Servicio de Internet. AT&T no declara ni puede garantizar que el propietario, arrendador y/o administrador del edificio tengan o proporcionarán los derechos y permisos correspondientes

necesarios para que el cliente reciba el Servicio de Internet o cualquier grado en particular del Servicio de Internet, y rechaza explícitamente dicha declaración o garantía. En el caso de cualquier interrupción o pérdida de acceso, AT&T se esforzará por proporcionar al cliente un aviso con una anticipación razonable de cualquier suspensión o terminación del Servicio de Internet. Sin embargo, el momento de cualquier suspensión o terminación, así como el momento de la reanudación de los servicios de AT&T Internet, quedan a la entera discreción razonable de AT&T. En general, y a menos que se especifique lo contrario, la facturación continuará por los cargos mensuales mientras el Servicio esté suspendido debido a una pérdida de acceso.

**6.5.2 Suspensión y/o terminación debido a limitaciones de capacidad:** Cuando un servicio está sujeto a limitaciones de capacidad, pueden producirse eventos que están fuera del control de AT&T y que pueden restringir la capacidad de la red hasta el punto en que AT&T no pueda continuar brindando un servicio de Internet en particular a ciertas ubicaciones donde estos eventos produzcan limitaciones de la capacidad o puedan provocar una degradación de la misma o de la velocidad del servicio de Internet (cada uno, un “Evento de limitación de capacidad”). AT&T utilizará las prácticas de administración de red disponibles para mitigar la ocurrencia de un evento de limitación de capacidad y continuar brindando servicio de Internet a cualquier ubicación afectada por un Evento de limitación de capacidad. Sin embargo, las restricciones en la capacidad de AT&T para aplicar prácticas de administración de red pueden significar que un Evento de limitación de capacidad sea inevitable. Ante la ocurrencia de un Evento de limitación de capacidad que afecte la ubicación del cliente, AT&T puede, a su exclusivo criterio, suspender o cancelar todo o parte de su Servicio de Internet o puede continuar brindando el servicio de Internet a una capacidad reducida o una velocidad más baja. En el caso de cualquier interrupción, pérdida de acceso o degradación del servicio anticipada debido a un Evento de limitación de capacidad, AT&T se esforzará por proporcionarle un aviso con una anticipación razonable de cualquier suspensión, terminación o degradación del servicio de Internet y también puede ofrecer formas alternativas del servicio de Internet donde esté disponible. Sin embargo, el momento de cualquier suspensión, terminación o degradación, así como el momento de cualquier reanudación de los Servicios de AT&T Internet, quedan enteramente a discreción razonable de AT&T. En general, y a menos que se especifique lo contrario, se suspenderá la facturación por los cargos mensuales mientras el Servicio esté suspendido debido a un Evento de limitación de capacidad.

**6.5.3 Suspensión y/o terminación como parte de conversiones tecnológicas:** Si se selecciona al cliente para la conversión a una tecnología de Internet más actualizada, evaluaremos si se puede realizar la conversión sin interrupciones notables durante el horario comercial normal. Si determinamos que es probable o inevitable que haya interrupciones, notificaremos al cliente con al menos treinta días de anticipación de la interrupción o suspensión de su Servicio por correo electrónico, correo directo, mensaje en la página de la factura o inserto en la factura. Treinta días después de dicha notificación, podemos, a nuestro exclusivo criterio, desconectar el servicio actual del cliente o suspender temporalmente su servicio por hasta quince días. Si el cliente se niega a facilitar razonablemente la conversión, e incluso se niega a programar una cita para permitir que nuestros técnicos completen las actualizaciones necesarias para el Equipo de AT&T y/o las instalaciones de red en su ubicación, podremos cancelar su servicio.

**6.5.4 Cargo de restablecimiento y pago de montos vencidos:** Si el cliente o AT&T suspende un Servicio por cualquier motivo establecido en este documento (que no sea debido a la pérdida de acceso por parte de AT&T, un Evento de limitación de capacidad o una conversión de una tecnología de Internet anterior), el cliente debe hacer arreglos satisfactorios para pagar todos los montos vencidos con el fin de restablecer ese Servicio. También se le pedirá que pague un Cargo de restablecimiento del servicio de no más de \$50 por incidente de suspensión o terminación de un Servicio en particular (sujeto a la ley aplicable y excepto que se haya acordado lo contrario expresamente por escrito). Consultar las Listas de tarifas aplicables en [att.com/ConsumerInternetFees](http://att.com/ConsumerInternetFees) y/o [att.com/BusinessInternetFees](http://att.com/BusinessInternetFees) para determinar el monto del cargo de restablecimiento aplicable a los servicios en particular. El Cargo de restablecimiento se cargará en la siguiente factura mensual que reciba el cliente después de la reanudación del Servicio.

## **6.6 Pago**

**6.6.1 Método de pago:** Los cargos mensuales se facturarán mediante una factura mensual de AT&T o en una tarjeta de crédito. La facturación con tarjeta de crédito no está disponible para AT&T High Speed Internet Direct. Los clientes de T&T Internet recibirán automáticamente una factura en línea a menos que nos notifiquen específicamente que desean recibir una factura en papel llamando al 800.288.2020.

**6.6.2 Facturación en línea:** Es necesario registrarse en línea para establecer una cuenta personal myAT&T Account y proporcionar una dirección de correo electrónico de facturación. El cliente entonces podrá ver y pagar su factura en línea accediendo a su cuenta personal myAT&T Account (necesitará el nombre de usuario y contraseña).

## **6.7 Equipo y software**

**6.7.1 Equipo del cliente:** Aparte del equipo y/o software que AT&T proporcionó al cliente para usar con el Servicio (conjuntamente, el "Equipo de AT&T"), el cliente debe proporcionar todo el equipo, los dispositivos y el software necesarios para recibir el Servicio. Cualquier equipo o software que AT&T no haya proporcionado al cliente, incluidas las baterías, no es responsabilidad de AT&T; y AT&T no proporcionará soporte técnico, ni será responsable del mantenimiento continuo de dicho equipo.

Independientemente de que el equipo utilizado para acceder al Servicio (módem, puerta de enlace, etc.) sea de propiedad del cliente o de AT&T, AT&T se reserva el derecho de administrar dicho equipo durante la duración del Servicio y conserva los derechos exclusivos sobre los datos generados por el equipo. Ni el cliente ni ningún tercero podrá cambiar, bloquear o interferir con el acceso a los datos o configuraciones del Equipo mientras el cliente continúe recibiendo el Servicio.

**6.7.2 Equipo de AT&T:** Cualquier equipo de AT&T, incluidos módems, enrutadores, antenas o puertas de enlace, será una unidad nueva o reacondicionada completamente inspeccionada y sometida a pruebas.

AT&T reparará o reemplazará el Equipo dañado de AT&T que AT&T considere necesario y podrá cobrar al cliente un cargo por reparación o reemplazo del equipo. El cliente entiende que, al reparar o reemplazar el Equipo, es posible que se eliminen contenidos almacenados, se restablezcan las configuraciones personales o se altere de alguna forma la funcionalidad de dicho equipo. El cliente será responsable del pago de los cargos por servicio de las visitas de AT&T o sus subcontratistas a su domicilio cuando la solicitud de servicio se deba a causas no atribuibles a AT&T o sus subcontratistas, incluido, sin carácter limitativo, cuando el cliente no esté dispuesto a completar los pasos de resolución de problemas solicitados por AT&T. Si el cliente es dueño del equipo o si el equipo se avería debido a los actos intencionales o descuido del cliente según lo determine AT&T, el cliente será responsable del costo de la reparación o del reemplazo.

Si el equipo AT&T se avería debido a actos intencionales, descuido o uso contrario a este Contrato por parte del cliente, según lo determine AT&T, el cliente será responsable del costo de la reparación o del reemplazo. Cualquier acto de manipulación del Equipo de AT&T, por ejemplo, abrir o intentar modificar el Equipo se considerará como un daño causado por actos deliberados o descuido del cliente. El cliente acepta que utilizará el equipo exclusivamente para el uso previsto y no para otros fines (como en otra red de AT&T o en la red de un proveedor ajeno a AT&T). El cliente acepta utilizar todos los Equipos de AT&T de manera cuidadosa y adecuada.

**6.7.3 Acceso e instalación del Equipo:** El cliente proporcionará a AT&T y a sus subcontratistas un acceso razonable a su domicilio para instalar, mantener, reparar y/o actualizar el Servicio de Internet y autorizará a cualquier otro adulto residente o invitado en su residencia (cada uno, un Usuario Autorizado para los fines de este Contrato) para otorgar acceso a su domicilio para estos fines. El cliente entiende y acepta que AT&T podrá perforar, cortar y modificar mejoras en el domicilio (incluidas paredes, pisos u otras superficies) para instalar, mantener reparar y/o actualizar el Servicio de Internet. Si el cliente no es dueño de la propiedad o si la vivienda forma parte de una MTU, el cliente garantiza haber obtenido el permiso de la persona correspondiente, entre

otros el propietario, arrendador o administrador del edificio, para permitir a AT&T y a sus subcontratistas tener un acceso razonable para instalar, mantener reparar y/o actualizar el Servicio de Internet, y para realizar las modificaciones que AT&T considere necesarias para llevar a cabo el trabajo.

El cliente reconoce que AT&T podrá utilizar el cableado existente, incluso modificarlo y quitar accesorios, que se encuentren dentro de su unidad. El cliente garantiza que es el propietario o que controla el Cableado interior y otorga permiso a AT&T para usar, modificar y retirar equipos de dicho cableado. Sin perjuicio de lo dispuesto estos Términos de servicio, el cliente se compromete a indemnizar a AT&T de cualquier reclamo que tenga el propietario, arrendador, administrador del edificio o un tercero en relación con la instalación, mantenimiento, reparación o el suministro de los Servicios.

**6.7.4 Energía y respaldo de batería:** El Equipo de AT&T necesita energía eléctrica del domicilio del cliente para funcionar, y el cliente será responsable de suministrarla. Si hay una puerta de enlace en su domicilio, AT&T no proporcionará una unidad de respaldo de batería de puerta de enlace inicial ni una batería de respaldo inicial. Cualquier solución de batería de respaldo es responsabilidad del cliente. El cliente puede optar por comprar un respaldo de batería para su Equipo de AT&T de terceros fabricantes o minoristas. Para obtener más información y especificaciones mínimas, visitar [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup).

El cliente también acepta ser el único responsable de determinar cuándo es necesario reemplazar las baterías de respaldo de cualquier Equipo de AT&T y de reemplazar y reciclar las baterías usadas. El cliente acepta leer y seguir todas las instrucciones del fabricante o proveedor para el reemplazo y reciclaje de baterías de respaldo. Para obtener más información y especificaciones mínimas, visitar [att.com/batterybackup](http://att.com/batterybackup).

**Téngase en cuenta que el Equipo de AT&T sin respaldo de batería no funcionará en caso de una pérdida de energía suministrada por el cliente. Esto interrumpirá el Servicio de Internet del cliente, así como cualquier servicio adicional que utilice AT&T Connection para el transporte (por ejemplo, Voz sobre IP, incluido e911) o que requiera una conexión a Internet para funcionar correctamente. AT&T no tendrá ninguna responsabilidad por la pérdida de cualquier servicio, ya sea proporcionado por AT&T o un tercero, en caso de interrupción de la energía suministrada por el cliente, independientemente si el equipo de AT&T tiene respaldo de batería.**

**6.7.5 Robo o mal uso:** El cliente se compromete a notificar a AT&T de inmediato, por escrito o llamando a la línea de atención al cliente de AT&T, si se entera, en cualquier momento, de que alguien ha robado o usado los Servicios en forma fraudulenta. Al notificar por teléfono o por escrito, el cliente debe proporcionar una descripción detallada de las circunstancias en que ocurrió el robo del equipo, incluso la documentación que constate el robo o uso fraudulento del Equipo o de los servicios de AT&T (por ejemplo, una copia de la denuncia policial). El cliente será responsable por todos los cargos en los que incurra hasta que notifique el robo o uso fraudulento. El cliente también será responsable del Equipo de AT&T robado que no sea de su propiedad; no obstante, AT&T podrá optar, a su exclusivo criterio, por no cobrar o reducir los cargos del equipo robado, luego de la presentación de la documentación que constate el robo u otras circunstancias. Si el cliente no notifica el robo a AT&T oportunamente, es posible que se cancelen los servicios y que se generen cargos adicionales. A menos que AT&T comunique lo contrario, una vez que el cliente denuncia el robo o uso fraudulento de los Servicios, este seguirá siendo responsable de pagar las cuotas mensuales de los Servicios que no fueron robados o usados en forma fraudulenta.

**6.7.6 Devolución del Equipo de AT&T:** Salvo que se disponga lo contrario, el Equipo de AT&T debe devolverse a AT&T sin daños, dentro de los veintiún (21) días calendario posteriores a la finalización del Servicio por cualquier motivo. Si el equipo no se devuelve dentro de los veintiún (21) días calendario o si se devuelve dañado, se le cobrará al cliente un cargo por equipo no devuelto. Es posible que AT&T retenga cualquier depósito o pago por adelantado, o una fracción del mismo que no se haya reembolsado previamente, si el cliente no devuelve el Equipo de AT&T dentro del plazo establecido. Si se devuelve el Equipo de AT&T dentro de los seis (6) meses posteriores a la cancelación, se reembolsarán los cargos cobrados por el Equipo de AT&T

(excepto los cargos por daños). No se efectuarán reembolsos por el Equipo de AT&T que se devuelva después de transcurridos seis (6) meses de la cancelación. Este párrafo también se aplica si el equipo existente del cliente se reemplaza o actualiza por cualquier motivo.

## **6.8 Seguridad de la cuenta**

El cliente recibirá una contraseña asociada con su ID de miembro tras completar el proceso de registro del Servicio. El cliente acepta mantener la confidencialidad de todas las contraseñas, direcciones IP y nombres de computadoras y es el único responsable de cualquier responsabilidad o daños que resulten de su falta de mantener esa confidencialidad. El cliente es también el único y total responsable de todas las actividades que se realicen con su contraseña, ID de miembro o dirección IP. El cliente acepta cambiar su contraseña periódicamente, asegurarse de salir de su Cuenta al final de cada sesión y notificar inmediatamente a AT&T si sospecha de cualquier violación de seguridad, como pérdida, robo, uso público o divulgación o uso no autorizados de su Cuenta o cualquier Cuenta secundaria, contraseña, ID de miembro o cualquier número de tarjeta de crédito o cargo proporcionado a AT&T llamando a:

- 800.288.2020 para consumidores suscriptores de AT&T Internet y AT&T Fiber y suscriptores de Fixed Wireless;
- 855.220.5211 para Access de AT&T en inglés (855.220.5225 para Access de AT&T en español);
- 877.722.3755 para suscriptores de AT&T High Speed Internet y AT&T High Speed Internet Direct (empresas y consumidores); y
- 888.321.2375 para FastAccess DSL.

Existe el riesgo de que otros usuarios intenten acceder a la computadora del cliente a través de Internet o redes conectadas. El cliente reconoce este riesgo como inherente a la naturaleza compartida del Servicio y acepta asumir la plena responsabilidad de tomar las precauciones de seguridad adecuadas y proteger sus datos contra pérdidas.

Además, acepta no utilizar la cuenta, el ID de miembro o la contraseña de ningún otro usuario en ningún momento sin el permiso y consentimiento expreso del titular de esa cuenta, ID de miembro o contraseña. El cliente no puede transferir o ceder su Cuenta y no tiene derecho a una ID miembro en particular, dirección IP u otra información o identificador que le asignemos.

## **6.9 Restricciones de uso**

**6.9.1 Prohibida la reventa:** El Servicio se proporciona únicamente para el uso del cliente (a menos que se especifique lo contrario) y el cliente acepta, ya sea por un cargo o sin cargo, no reproducir, duplicar, copiar, vender, transferir, comerciar, revender, resumistrar, alquilar ni redistribuir el Servicio, la membresía del Servicio, ninguna parte del Servicio, el uso del Servicio o el acceso al Servicio, incluyendo, entre otras, las capacidades de reventa habilitadas o utilizadas por una aplicación específica (incluyendo, entre otros, Voz sobre Protocolo de Internet (VOIP) vía cableado, inalámbrico u otros medios). Por ejemplo, el cliente acepta que el Servicio no debe utilizarse para líneas troncales ni para facilitar el acceso público a Internet (“zonas con cobertura inalámbrica”) o cualquier otro uso público del Servicio, ni para cualquier propósito de gran volumen. Todos los aspectos del Servicio, excepto la parte proporcionada por proveedores externos, están protegidos por derechos de autor y son propiedad de AT&T.

**6.9.2 Administración de red:** AT&T se reserva el derecho de participar en prácticas razonables de administración de redes, proteger su red de banda ancha contra daños, capacidad comprometida, degradación en el rendimiento de la red o niveles de servicio de la red, o usos del Servicio que puedan afectar negativamente el acceso o el uso del Servicio por parte de otros clientes. Las prácticas razonables de administración de redes que AT&T puede adoptar incluyen, entre otras, las siguientes: (i) un límite en el uso de datos; (ii) una

modificación de la instalación de servicio o tecnología de servicio del cliente, y/o (iii) una modificación o limitación de la velocidad de transmisión de datos o del consumo de datos del cliente.

Un porcentaje muy pequeño de clientes utiliza el Servicio de una manera que perjudica la red, compromete la capacidad, crea degradación del rendimiento de la red o de los niveles de servicio, o que puede afectar negativamente el acceso o el uso del Servicio por parte de otros clientes. En el caso de que AT&T adopte una práctica de administración de red que se aplique al Servicio del cliente, le proporcionará un aviso, mediante publicación en la web, inserto en la factura, correo electrónico, carta y/u otros medios apropiados, que describa la práctica de administración de red, explique cómo funcionará y explique cómo podría afectar al Servicio del cliente.

## **6.10 Administración de datos / Contenido**

**6.10.1 Administración de datos:** El cliente es responsable de la administración de su información incluyendo, sin carácter limitativo, copia de seguridad y restauración de datos, borrar datos del espacio de disco que el cliente controla y cambiar datos o configuraciones de su módem y/o enrutador. AT&T no se hace responsable de la pérdida de los datos del cliente ni de la copia de seguridad o restauración de sus datos, independientemente de si estos datos se mantienen en los servidores de AT&T o en el servidor de la computadora del cliente.

**6.10.2 Contenido:** El cliente, y no AT&T, es totalmente responsable de todo el contenido que suba, descargue, publique, envíe por correo electrónico, transmita o proporcione mediante el uso del Servicio ("Contenido de usuario").

AT&T no reclama la propiedad del Contenido de usuario. Sin embargo, con respecto al Contenido de usuario que el cliente envía o proporciona a través de su Servicio de Internet, el cliente le otorga a AT&T un derecho no exclusivo, sin restricciones, irrevocable, mundial, sublicenciable, transferible, perpetuo, ilimitado, asignable, totalmente pagado y libre de regalías para copiar, mostrar, editar, publicar, preparar trabajos derivados, distribuir, procesar, analizar, utilizar y comercializar, en cualquier medio conocido o desarrollado en lo sucesivo, dicho Contenido de usuario.

AT&T puede conservar el Contenido de usuario y también puede divulgarlo si así lo requiere la ley o si cree de buena fe que dicha conservación o divulgación es razonablemente necesaria para: (a) cumplir con el proceso legal; (b) hacer cumplir este Contrato; (c) responder a reclamos de que algún Contenido infringe los derechos de terceros; o (d) proteger los derechos, la propiedad o la seguridad personal de AT&T, otros usuarios finales y el público.

## **6.11 Apoyo de servicio técnico**

AT&T ofrece apoyo técnico básico al cliente para el Servicio adquirido a AT&T y cubierto por este Contrato. Aunque AT&T se reserva ciertos derechos relacionados con el equipo necesario para recibir el Servicio y reparará o reemplazará el equipo dañado que AT&T considere necesario (en cada caso, según se describe en los términos y condiciones y con sujeción a estos (incluyendo tarifas y otros cargos) tal como se establece en la cláusula 6.7.2 más arriba), AT&T no proporciona apoyo técnico para dispositivos que acceden al Servicio bajo este Contrato.

## **6.12 Información de contacto**

A menos que se especifique lo contrario en este Contrato, los Miembros deben enviar sus notificaciones a AT&T utilizando los siguientes teléfonos: para suscriptores de AT&T Dial (866.722.3425), para suscriptores de AT&T High Speed Internet (empresas y consumidores) (877.722.3755), para suscriptores de AT&T Internet y AT&T Fiber (solo consumidores) (800.288.2020), para suscriptores de FastAccess DSL y BellSouth Dial Internet

(empresas y consumidores) (888.321.2375), para Fixed Wireless Internet (empresas y consumidores) (800.288.2020) y para AT&T Internet for Business y AT&T Business Fiber (800.321.2000).

### **6.13 Servicio AT&T Wired Internet**

**6.13.1 “Servicio AT&T Wired Internet”** se refiere a cualquier servicio de Internet proporcionado completamente a través de una tecnología de Protocolo de Internet por cable, terrestre, ya sea de cobre o de fibra óptica, y generalmente abarca los servicios comercializados como “AT&T Internet”, “AT&T Fiber”, AT&T High Speed Internet (incluidos Max y Max Plus) y U-verse Internet. El servicio de AT&T Wired Internet no incluye los servicios que utilizan tecnología de modo de transferencia asincrónica en lugar de tecnología de protocolo de Internet, como AT&T DSL. Los términos de esta cláusula 6.13 se aplican a los clientes que compran y/o reciben Servicios de AT&T Wired Internet y reemplazan todos términos contenidos en el resto de estos Términos de servicio de Internet Access que estén en conflicto con respecto a los Servicios de AT&T Wired Internet del cliente.

**6.13.2 Equipo adicional para clientes de AT&T Wired Internet:** AT&T proporcionará al cliente ciertos equipos, que pueden incluir uno o más de los siguientes equipos:

- (1) una puerta de enlace Wi-Fi (“WG”) ubicada dentro de su domicilio;
- (2) un [Terminal para red de fibra óptica](#) (“ONT”) donde termina la red de fibra óptica de AT&T, que puede estar ubicada dentro del domicilio del cliente, en el exterior de su domicilio, en su garaje o en una ubicación central en un entorno MTU; y
- (3) un [Dispositivo de interfaz de red inteligente](#) (“iNID”) (que proporciona los servicios si el cliente no tiene una puerta de enlace),

todos los cuales se denominan en este documento conjuntamente como “Equipo de Internet”, necesarios para el Servicio. Si el cliente no ha comprado Equipo de Internet de AT&T o si el Equipo de Internet comprado anteriormente supera el período de garantía de un año (1 año) (desde la fecha de instalación) y requiere reemplazo, entonces el cliente acepta pagar un cargo mensual por el Equipo de Internet, como parte de su compra o uso continuado del Servicio y/u otros servicios de AT&T. Las opciones de cargos y compra del Equipo dependen de los Servicios AT&T y/o de los planes de tarifas que se pidan y de las opciones de instalación que se elijan.

La WG se instala dentro del domicilio del cliente y es necesaria para que funcione el Servicio. La WG permite que varios dispositivos se conecten y se comuniquen a Internet de forma inalámbrica. Los teléfonos inteligentes, las tabletas y las computadoras portátiles son dispositivos comunes que acceden a Internet a través de una WG. La WG reside en el interior y tiene un cable de alimentación que se conecta a una toma de corriente común. Se recomienda un respaldo de batería en caso de un corte de energía. Algunas WG tienen un respaldo de batería externa, mientras que otras tienen un respaldo de batería interna. AT&T instalará la WG. Una vez que la WG haya sido instalada por AT&T, el cliente no podrá cambiarla a otra ubicación ni reposicionarla en su domicilio ni en ningún otro domicilio. Nuestras últimas WG combinan la WG y el ONT en un solo dispositivo, pero muchas WG anteriores todavía requieren un ONT separado para funcionar

AT&T también puede proporcionar equipos opcionales y adicionales relacionados con Internet para la venta o el arrendamiento en relación con el Servicio, como varios tipos de equipos de redes domésticas (por ejemplo: Extensores de Wi-Fi). A menos que se especifique expresamente lo contrario, cualquier monto por la compra o arrendamiento de este equipo adicional será separado y adicional a los montos pagaderos por el Servicio. El uso de dicho equipo adicional puede estar sujeto a términos y condiciones adicionales según se especifique en relación con el mismo

**6.13.3 Devolución del Equipo:** Si el Servicio de Internet es proporcionado por un iNID, el cliente no devolverá el concentrador de red doméstica iNID, (Modelo n.º j38HG) ni el ONT. AT&T es la propietaria de la WG y de cualquier otro Equipo de AT&T. Tras la terminación del Servicio de Internet por cualquier motivo, AT&T seguirá siendo la propietaria de la WG y de cualquier otro Equipo de AT&T. A menos que le indiquemos lo contrario por escrito, el cliente debe devolver a AT&T la WG y cualquier otro Equipo de AT&T, sin daños, dentro de los 21 días calendario. Si el cliente no devuelve la WG o cualquier otro Equipo de AT&T dentro de los 21 días calendario, es posible que se le cobre el valor de reemplazo de la WG u otro Equipo de Internet de AT&T y/o el Cargo por no devolución del equipo correspondiente. La devolución de cualquier equipo adicional y/u opcional puede estar sujeta a reglas o requisitos diferentes a los del Equipo de Internet, los cuales se le comunicarán al cliente en el momento de la compra y/o devolución.

**6.13.4 Limitaciones de capacidad/Servicios heredados:** Ciertos tipos de servicios de AT&T Wired Internet están sujetos a límites de disponibilidad debido a limitaciones de capacidad. De manera similar, ciertos tipos de servicios de AT&T Wired Internet están sujetos a límites de disponibilidad debido a los servicios heredados. En este último caso, si los Servicios de AT&T Wired Internet se suspenden o cancelan en la ubicación del cliente por cualquier motivo, AT&T no puede garantizar que posteriormente podrá renovar o restablecer el Servicio de Internet en esa ubicación.

## **6.14 Servicios Wireless Home Internet**

**6.14.1 Descripción de los Servicios Wireless Home Internet:** Los Servicios Wireless Home Internet están diseñados para brindar acceso a Internet a una ubicación fija mediante redes inalámbricas e incluyen los servicios que actualmente comercializa AT&T como AT&T Fixed Wireless Internet y AT&T Wireless Home Internet. Los Servicios Wireless Home Internet pueden fijarse físicamente a una ubicación mediante antenas montadas externamente o pueden ser servicios móviles limitados al funcionamiento en una ubicación determinada por restricciones basadas en la red. Consultar la descripción, los detalles del plan y los términos relacionados con el Servicio Wireless Home Internet en particular para obtener más detalles.

Siempre que el Servicio Wireless Home Internet del cliente se brinde a través de una parte de la red inalámbrica de AT&T, el servicio estará sujeto a los Términos del servicio inalámbrico de AT&T de la cláusula 2, además de los términos que se aplican a los Servicios de AT&T Internet más generalmente. Siempre que el Servicio Wireless Home Internet del cliente se brinde a través de un plan de servicio inalámbrico AT&T PREPAID, el servicio estará sujeto a los Términos de servicio de AT&T PREPAID de la cláusula 3, además de los términos que se aplican a los Servicios de AT&T Internet y/o Servicios AT&T Wireless más generalmente.

**6.14.1.1 Disponibilidad y limitaciones del Servicio:** Los Servicios Wireless Home Internet no estarán disponibles en todas las áreas en todo momento y la disponibilidad puede variar según el servicio específico. Muchos factores pueden afectar la disponibilidad y la calidad de los Servicios Wireless Home Internet, incluidos, entre otros, las limitaciones de capacidad y las limitaciones del servicio, como la capacidad de la red, el terreno, los edificios, el follaje y el clima. A menos que se especifique lo contrario, los Servicios Wireless Home Internet se brindan a través de estaciones base de la red inalámbrica de AT&T. Cada estación base puede admitir solo un número limitado de suscriptores del Servicio Wireless Home Internet. Estas limitaciones de capacidad pueden significar que se puede identificar el Servicio Wireless Home Internet como disponible en la ubicación del cliente en el momento de realizar el pedido, pero es posible que no esté disponible en el momento programado para la instalación. Los Servicios Wireless Home Internet también pueden estar sujetos a límites de disponibilidad debido a los servicios heredados. Cuando se apliquen las Limitaciones de capacidad o los servicios heredados, si se suspende o cancela el Servicio Wireless Home Internet en la ubicación del cliente por cualquier motivo, AT&T no puede garantizar que posteriormente podrá renovar o restablecer ese mismo servicio o cualquier otro servicio Wireless Home Internet en esa ubicación.

A menos que se especifique lo contrario, los Servicios Wireless Home Internet no son compatibles generalmente con servicios analógicos, incluyendo, entre otros, servicios inalámbricos de envío de mensajes, sistemas de

alarma y seguridad, máquinas de fax, servicios de alerta médica y monitoreo médico, máquinas de tarjetas de crédito, sistemas telefónicos IP/PBX o Internet de marcación. Los Servicios Wireless Home Internet pueden no ser compatibles con los sistemas DVR/Satélite; el cliente debe consultar con su proveedor. Las direcciones IP públicas generalmente no se utilizan ni están disponibles a través de los Servicios Wireless Home Internet. No se admiten servicios como el hospedaje web o servicios hospedados, como cámaras, sistemas de juegos, archivos compartidos punto a punto, etc., que requieren una dirección IP pública.

**6.14.1.2 Usos prohibidos de la red:** Como se explicó en el inciso 2.4, AT&T puede tomar todas y cada una de las medidas razonables necesarias para restringir los Usos prohibidos de la red o cualquier otra violación de la Política de uso aceptable de AT&T, que pueden incluir la terminación del servicio.

**6.14.1.3 Administración de red de AT&T:** Con respecto a los Servicios Wireless Home Internet, el cliente acepta que AT&T tiene derecho a hacer lo siguiente:

- AT&T puede modificar, sin previo aviso, las actividades permitidas y prohibidas por este Contrato;
- AT&T puede participar en cualquier práctica de administración de red razonable para mejorar el servicio al cliente, reducir la congestión de la red, adaptarse a los avances y cambios en la tecnología y/o responder a la disponibilidad de ancho de banda y espectro inalámbricos, incluso tomando las medidas autorizadas por el inciso 7.9.2;
- AT&T le notificará con anticipación al cliente del umbral de uso aplicable a su plan de datos, o cualquier cambio en el umbral de uso aplicable, ya sea mediante un inserto en la factura, correo electrónico, mensaje de texto u otro medio apropiado; y
- AT&T puede utilizar métodos razonables para monitorear y recopilar información de uso del cliente para optimizar mejor el funcionamiento de la red. Los detalles sobre la información que AT&T recopila sobre sus clientes y cómo usa y protege esa información se tratan en la Política de privacidad de AT&T (consultar [att.com/privacy](http://att.com/privacy)).

## **6.14.2 Servicio Fixed Wireless Internet**

**6.14.2.1 “Servicio Fixed Wireless Internet” o “Fixed Wireless Internet”** se refiere a un servicio de internet inalámbrico de alta velocidad que ofrece la capacidad para adquirir o recuperar información; generar, almacenar, transformar, procesar o utilizar información; o proporcionar información a otros extremos de Internet conectados directa o indirectamente a la red de AT&T mediante una conexión inalámbrica fija.

Los términos de esta cláusula 6.14 se aplican a los clientes que compran y/o reciben el Servicio Fixed Wireless Internet y reemplazan todos los términos contenidos en el resto de estos Términos de servicio de AT&T Internet que estén en conflicto con respecto al Servicio Fixed Wireless Internet del cliente.

**6.14.2.2 Velocidad:** Como se establece en la página de Niveles de velocidad, los clientes de Fixed Wireless Internet deben esperar ver velocidades de la capacidad del servicio de 10Mbps o superiores descendentes y de 1Mbps ascendentes. Sin embargo, debido a la variabilidad de las redes inalámbricas causada por factores ambientales que están fuera del control de AT&T, AT&T no garantiza ninguna velocidad en particular.

**6.14.2.3 Direcciones IP:** Las direcciones IP estáticas no se utilizan ni están disponibles como parte del Servicio Fixed Wireless Internet. Los servicios como hospedaje web o servicios hospedados como cámara, servidor de juegos, etc., que requieren una dirección IP estática, no son compatibles con Fixed Wireless Internet. Ver la cláusula 6.14.8 para obtener más información sobre las limitaciones del servicio.

**6.14.2.4 Requisitos del Servicio:** Para calificar para el Servicio Fixed Wireless Internet, el cliente debe residir en un área donde AT&T ofrece el servicio Fixed Wireless Internet. Fixed Wireless Internet requiere una antena exterior que se monta profesionalmente en o cerca del exterior de la ubicación de servicio del cliente.

A menos que se indique lo contrario en los términos que rigen el plan del cliente, se requiere un plan de Fixed Wireless Internet.

Los clientes que obtengan servicios de Internet bajo el programa Connect America Fund (CAF) pueden ser sometidos aleatoriamente a pruebas de rendimiento para cumplir con los requisitos de certificación FCC CAFII. Las pruebas de rendimiento se llevarán a cabo durante cuatro semanas y tendrán un impacto mínimo en la experiencia de acceso a Internet del cliente. Estas pruebas serán llevadas a cabo por AT&T y no deben requerir ninguna intervención del cliente.

**6.14.2.5 Cambio de la ubicación del Servicio:** El cliente no puede usar el Servicio Fixed Wireless Internet en ninguna dirección que no sea su dirección de Servicio ni trasladar ningún Equipo de AT&T a otra dirección mientras sea cliente de AT&T Fixed Wireless. Si el cliente se traslada a un nuevo domicilio donde está disponible el Servicio Fixed Wireless Internet y desea continuar utilizando el Servicio, puede solicitar que AT&T instale el Servicio y el Equipo de AT&T en su nuevo domicilio y cambie la dirección del Servicio, aunque AT&T puede requerir una extensión del contrato para cualquier instalación y cambio de este tipo. Si el Servicio Fixed Wireless Internet no está disponible en el nuevo domicilio del cliente o si no podemos realizar la instalación en dicho domicilio por cualquier motivo, y si el cliente también tiene un Plan a plazo, se le cobrará el cargo por cancelación anticipada (ETF) correspondiente. Si el cliente cambia su ubicación de servicio pero no nos llama al 800.288.2020 para darnos aviso previo, su Servicio no se cancelará y continuarán aplicándose los cargos del Servicio.

**6.14.2.6 Equipo inalámbrico fijo:** Dependiendo de la dirección del Servicio del cliente, el Servicio Fixed Wireless Internet incluirá algunos o todos los siguientes Equipos de AT&T:

**(1) Antena exterior:** La Antena exterior proporciona una interfaz para la red de AT&T. La Antena Exterior y la APS (que se describen a continuación) requieren energía eléctrica desde la ubicación de servicio del cliente para funcionar, y el cliente será responsable de suministrarla. AT&T instalará la Antena Exterior del cliente. Una vez que la Antena Exterior haya sido instalada por AT&T, el cliente no podrá cambiarla a otra ubicación ni reposicionarla en su domicilio ni en ningún otro domicilio mientras continúe recibiendo el Servicio.

**(2) Fuente de alimentación de la antena (“APS”):** La APS suministra alimentación y conectividad de datos para la Antena Exterior; la unidad cuenta con protección integrada contra sobretensiones de rayos y dos indicadores LED: Energía y conectividad de la Antena Exterior. AT&T instalará la APS. Una vez que la APS haya sido instalada por AT&T, el cliente no podrá cambiarla a otra ubicación ni reposicionarla en su domicilio ni en ningún otro domicilio mientras continúe recibiendo el Servicio.

**(3) Puerta de enlace Wi-Fi (“WG”).** La WG se instala dentro del domicilio del cliente y es necesaria para que funcione el Servicio. La WG permite que varios dispositivos se conecten y se comuniquen a Internet de forma inalámbrica. Los teléfonos inteligentes, las tabletas y las computadoras portátiles son dispositivos comunes que acceden a Internet a través de una WG. La WG reside en el interior y tiene un cable de alimentación que se conecta a una toma de corriente común. Se recomienda un respaldo de batería en caso de un corte de energía. Algunas WG tienen un respaldo de batería externa, mientras que otras tienen un respaldo de batería interna. AT&T instalará la WG. Una vez que la WG haya sido instalada por AT&T, el cliente no podrá cambiarla a otra ubicación ni reposicionarla en su domicilio ni en ningún otro domicilio.

El cliente acepta que, mientras continúe recibiendo el Servicio, ni el cliente ni un tercero trasladarán el Equipo de AT&T dentro de su domicilio ni a ninguna otra ubicación física fuera del domicilio donde lo instaló AT&T. El Servicio AT&T Fixed Wireless Internet no está diseñado para ser portátil y no funcionará correctamente si una persona que no sea un empleado de AT&T traslada o manipula el Equipo de AT&T. Si el cliente necesita trasladar el Equipo de AT&T mientras continúa recibiendo el Servicio, debe comunicarse con AT&T. De lo contrario, podrá producirse una falla en el Servicio y/o la cancelación del Servicio por parte de AT&T.

**6.14.2.7 Responsabilidad y devolución del Equipo de AT&T:** Tras la cancelación del Servicio del cliente por cualquier motivo, AT&T seguirá siendo la propietaria de la WG y el cliente deberá devolver la WG a AT&T, sin daños, dentro de los siguientes 21 días calendario. Si la WG no se devuelve dentro de los 21 días calendario, o si se devuelve dañada, se le cobrará al cliente el valor de reemplazarla.

Aunque la Antena exterior y el APS constituyen el Equipo de AT&T durante la vigencia de cualquier Servicio Fixed Wireless Internet, el cliente será considerado como el propietario de la Antena exterior y el APS para todos los demás propósitos y no tendrá que devolverlos a AT&T al finalizar su Servicio Fixed Wireless Internet. Tras la terminación del Servicio del cliente por cualquier motivo, la Antena exterior y el APS permanecerán donde estén instalados en la ubicación del cliente y este será el único responsable del futuro servicio, cuidado, mantenimiento y retirada de la Antena exterior y APS. El servicio, cuidado, mantenimiento y remoción de la Antena Exterior y APS deben ser realizados solo por un profesional experimentado; el cliente no debe intentar realizar tales actividades él mismo. AT&T no tendrá ningún deber, obligación o responsabilidad en curso para realizar ningún servicio, cuidado o mantenimiento en la Antena Exterior o APS o para desinstalar o retirar la Antena Exterior o APS tras la cancelación del Servicio. AT&T no tendrá responsabilidad alguna para con el cliente ni para con ninguna otra persona o entidad relacionada con la Antena Exterior y/o APS. El cliente acepta indemnizar y mantener indemnes a AT&T y sus subsidiarias, afiliadas, directivos, agentes, empleados, subcontratistas y socios de cualquier reclamo o demanda, presentado después de la terminación del Servicio, que surja de o esté relacionado con la Antena Exterior y/o APS, incluyendo, entre otras, reclamaciones por lesiones personales, daños materiales, desgaste o degradación del equipo.

**6.14.2.8 Disponibilidad y limitaciones del Servicio:** Además de la disponibilidad del servicio estándar y las limitaciones que enfrentan todos los Servicios Wireless Home Internet, el Servicio Fixed Wireless Internet está sujeto a las siguientes limitaciones de servicio adicionales y/o Limitaciones de capacidad:

- uso de la capacidad debido al alto número de usuarios que utilizan simultáneamente aplicaciones intensivas de datos;
- daños a la Antena Exterior o cables;
- rotación de la Antena Exterior del rodamiento óptimo;
- bloqueo de la señal entre la antena del domicilio y la torre de telefonía móvil (causada por objetos artificiales: edificio, granero, etc.); e
- instalación incorrecta o manipulación de la Antena exterior.

### **6.14.3 Servicio de AT&T Wireless Home Internet**

El Servicio de AT&T Wireless Home Internet utiliza un equipo de puerta de enlace inalámbrico móvil llamado dispositivo de AT&T Wireless Home Internet (“Dispositivo WI”) para proporcionar acceso a Internet a través de las redes inalámbricas de AT&T. Con el servicio de AT&T Wireless Home Internet, el Dispositivo WI permite al cliente conectar dispositivos con capacidad para Internet a través de un puerto Ethernet incluido y a través de una red Wi-Fi doméstica generada desde el Dispositivo WI. Todos los dispositivos conectados al Dispositivo WI compartirán la misma conexión a la red inalámbrica.

El Servicio de AT&T Wireless Home Internet requiere una suscripción a un plan de tarifas de servicio inalámbrico elegible, que puede incluir un plan de tarifas de AT&T PREPAID. Consultar la cláusula 2 para obtener más información sobre cómo funcionan el Servicio AT&T Wireless y los planes de tarifas de servicio inalámbrico. Consultar la cláusula 3 para obtener más información sobre cómo funcionan el servicio AT&T PREPAID y el plan de tarifas.

**El Servicio de AT&T Wireless Home Internet no admite llamadas de voz. Sin embargo, si se conecta un teléfono fijo al conector RJ11 disponible en la parte posterior del Dispositivo WI se podrán hacer llamadas de emergencia al 911. Las llamadas al 911 realizadas a través del Servicio de AT&T Wireless Home Internet se enrutarían según la tecnología de localización automática de la red inalámbrica. Es**

necesario que el cliente proporcione la dirección de su ubicación al centro de respuesta de emergencia responsable de enviar a los servicios de primera respuesta (p. ej., policía, asistencia médica o bomberos) a su ubicación. El Dispositivo WI tiene energía de respaldo de batería y, si está cargado, funcionará en caso de un corte de energía. Sin embargo, un teléfono fijo conectado al dispositivo WI necesitaría energía eléctrica externa para funcionar (p. ej., un teléfono inalámbrico) en caso de un corte de energía.

## **6.15 Servicio DSL Internet**

**6.15.1 “Servicio DSL” o “Servicio de Internet DSL”** se refiere a cualquier Servicio de Internet provisto a través de la tecnología de Línea de Suscriptor Digital tradicional, que puede incluir Servicios vendidos bajo los nombres de AT&T High Speed Internet (incluidos Lite, Ultra, Xtreme, XtremePro, Basic, Express, Pro y Elite), AT&T High Speed Internet Direct (incluidos Lite, Ultra, Xtreme, XtremePro, Basic, Express, Pro y Elite) y FastAccess DSL (incluidos Lite, Ultra, Xtreme y XtremePro). (Importante: Los Servicios de Internet vendidos bajo el nombre de AT&T High Speed Internet incluyen tanto los Servicios DSL como los Servicios de AT&T Wired Internet. Si el cliente no está seguro de cuál se aplica a su Servicio de Internet, puede comunicarse con AT&T para obtener más información).

Los términos de esta cláusula 6.15 se aplican a los clientes que compran y/o reciben el Servicio DSL Internet y reemplazan todos los términos contenidos en el resto de estos Términos de servicio de Internet que estén en conflicto con respecto al Servicio DSL Internet del cliente.

**6.15.2 Terminación del Servicio Local Wireline Voice:** Si el cliente cambia o cancela su servicio de voz por cable local de AT&T, podemos, a nuestra discreción, cancelar su Servicio DSL o continuar proporcionándolo a las tarifas, términos y condiciones vigentes en ese momento. El cliente acepta pagar cualquier tarifa mensual nueva o superior que se aplique a su nuevo Servicio DSL después de haberse cancelado el servicio de voz por cable. Si AT&T opta por cancelar el Servicio DSL del cliente, AT&T se reserva el derecho de cobrar cualquier cargo por cancelación anticipada que corresponda.

**6.15.3 Limitaciones de capacidad/Servicios heredados:** Los Servicios de DSL Internet están particular sujetos a límites de disponibilidad debido a Limitaciones de capacidad. De manera similar, ciertos tipos de Servicios de AT&T Internet están sujetos a límites de disponibilidad debido a los servicios heredados. Si los Servicios de DSL Internet se suspenden o cancelan en la ubicación del cliente por cualquier motivo, AT&T no puede garantizar que posteriormente el cliente podrá renovar o restablecer el Servicio de Internet DSL en esa ubicación.

**6.15.4 Conversión del Servicio DSL al Servicio de AT&T Wired Internet:** Cuando AT&T pueda proporcionar el Servicio de AT&T Wired Internet en la ubicación del cliente, AT&T podrá, a su discreción, discontinuar el Servicio DSL del cliente y proporcionarle el Servicio de AT&T Wired Internet a las tarifas, términos y condiciones aplicables en ese momento, que pueden diferir de las tarifas, términos y condiciones anteriores del Servicio DSL (incluidos los descuentos por paquete). Consultar la cláusula 7.2 para conocer los términos adicionales que rigen la conversión del Servicio de Internet. En caso de que el cliente elija recibir el Servicio de AT&T Wired Internet, su nuevo Servicio de Internet puede requerir un Equipo de AT&T diferente. Si se selecciona al cliente para la conversión, le notificaremos con al menos treinta días de anticipación de la discontinuación o suspensión de su Servicio por correo electrónico, correo directo, mensaje en la página de la factura o inserto en la factura. Treinta días después de dicha notificación, podemos, a nuestro exclusivo criterio, desconectar el servicio del cliente o suspender temporalmente su servicio por hasta quince días.

**6.15.5 Facturación:** Es posible que la facturación con tarjeta de crédito no esté disponible para AT&T High Speed Internet Direct.

**6.16 Acceso telefónico a Internet:** En diciembre de 2020, AT&T ha descontinuado la prestación del servicio de Dial Up Internet.

### **6.17 Access from AT&T**

**6.17.1 “Access from AT&T”** se refiere al programa de AT&T diseñado para hacer que el servicio de Internet residencial por cable de bajo costo esté disponible exclusivamente para los hogares elegibles que utilicen ciertos Servicios de Internet para hogares elegibles (según la definición esos términos a continuación). Los términos de esta cláusula 6.17 se aplican a los clientes que participan en el programa Access from AT&T y reemplazan todos los términos contenidos en el resto de estos Términos de servicio de Internet que estén en conflicto con respecto a la participación del cliente en el programa Access from AT&T.

**6.17.2 Hogares elegibles:** Access from AT&T está disponible solo para Hogares elegibles. Hogar elegible se refiere a cualquier individuo u hogar:

(a) con al menos un residente que participe en un “Programa elegible”, según la definición ese término a continuación;

(b) con una dirección en el área de 21 estados de servicio de Internet residencial por cable de AT&T, en la que AT&T ofrece “Servicio de Internet residencial elegible”, según la definición de ese término a continuación; y

(c) sin ninguna deuda pendiente por el Servicio de AT&T Internet de ningún tipo en los últimos seis (6) meses y ninguna deuda pendiente incurrida bajo el programa Access from AT&T.

AT&T se reserva el derecho, a su sola y absoluta discreción, de realizar cambios en las calificaciones requeridas para participar en el programa Access from AT&T. Los cambios en los requisitos de elegibilidad del programa no afectarán a los participantes del programa existentes a menos que AT&T les envíe información específica antes de la entrada en vigor de cualquier cambio con respecto a su Cuenta.

**6.17.3 Disponibilidad limitada:** Access from AT&T está disponible para hogares elegibles. Si el domicilio del cliente no es un hogar elegible, el cliente no es elegible para Access de AT&T.

**6.17.4 Programas elegibles:** La participación en el programa Access from AT&T está abierta a los participantes en los siguientes “Programas elegibles”:

(a) el Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria de EE. UU. (SNAP); y

(b) el Programa de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) en el estado de California (solo para residentes de California).

AT&T puede, a su exclusivo criterio, ampliar el alcance de los “Programas elegibles” para el programa Access from AT&T. Visitar [att.com/internet/access/](http://att.com/internet/access/) para obtener más detalles sobre programas elegibles adicionales, de haberlos.

**6.17.5 Servicios de Internet para hogares elegibles:** Dependiendo de las instalaciones en una ubicación en particular dentro del área de 21 estados de servicio de Internet residencial por cable de AT&T, se puede proporcionar Access from AT&T a través del Servicio DSL o el Servicio de AT&T Wired Internet. El Servicio DSL o el Servicio de AT&T Wired Internet será un “Servicio de Internet para hogares elegibles” en la medida en que esté disponible para su compra en una dirección en particular. (Para verificar la disponibilidad del servicio, visitar [att.com/shop/internet/access/index.html#!/](http://att.com/shop/internet/access/index.html#!/).) Los hogares elegibles serán aprovisionados, a discreción exclusiva de AT&T, con el más alto Nivel de velocidad elegible disponible según las instalaciones del domicilio correspondiente. Si el Servicio de Internet para hogares elegibles no está disponible para la compra en la dirección del cliente, este no podrá participar en el programa Access from AT&T.

**6.17.6 Nivel de velocidad elegible:** Los “Niveles de velocidad elegibles” y los precios para el programa Access from AT&T están sujetos a cambios. **Los clientes deben llamar al 855.220.5211 o visitar [att.com/shop/internet/access/#/](http://att.com/shop/internet/access/#/) para conocer los niveles de velocidad elegibles y los precios correspondientes.**

La disponibilidad y la velocidad del servicio pueden variar según la dirección. A menos que se especifique lo contrario en el CSS, AT&T asignará el nivel de velocidad más rápido disponible en el lugar donde viva el cliente, hasta 10 Mbps de velocidad de descarga, que será a criterio exclusivo de AT&T.

**6.17.7 Términos de servicio de Internet para hogares elegibles:** Otros términos aplicables al programa Access for AT&T dependerán del Servicio de Internet para hogares elegibles que reciba el cliente. En general, el cliente estará sujeto a todos los términos aplicables al Tipo de servicio correspondiente a su Servicio de Internet para hogares elegibles. Sin embargo, no se le pedirá nada de lo siguiente:

- (1) comprometerse a un plazo anual o mensual;
- (2) efectuar un depósito para iniciar la instalación o activación del Servicio de Internet para hogares elegibles;
- ni
- (3) pagar un cargo de instalación asociado con la instalación del Servicio de Internet para hogares elegibles.

**6.17.8 Equipo para los clientes de Access from AT&T:** AT&T proporcionará al cliente ciertos equipos para que los use en conexión con su servicio Access from AT&T, dependiendo del servicio de Internet para hogares elegibles que reciba. Para obtener más información sobre el Equipo, consultar los términos correspondientes del Servicio de Internet para hogares elegibles.

## **7. Servicio de Business Internet**

Los siguientes términos adicionales se aplican a los clientes que compran y/o reciben servicios de Business Internet, incluidos AT&T Business Fiber, AT&T Internet for Business, AT&T High Speed Internet Business Edition, AT&T High Speed Internet Business Edition Direct, FastAccess Business DSL, FastAccess Business DSL Direct y AT&T Internet for Business On Demand. En caso de conflicto entre estos términos y los términos en otras partes de las cláusulas 1 o 6 de este Contrato, los siguientes términos se aplicarán únicamente con respecto a los Servicios de Business Internet.

**7.1 Cableado interior.** Además de los términos anteriores de la Cláusula 6.2.4 (incluida la renuncia de garantías), para AT&T Internet for Business (solo basado en fibra), cualquier determinación de si el trabajo de IW será proporcionado por el cliente o por AT&T se realizará en el momento en que se envía al técnico de instalación y se examina el trabajo.

**7.2 Guías de servicio.** Los clientes de AT&T FastAccess Business DSL o AT&T High Speed Internet Business Edition también están sujetos a los términos establecidos en las guías de servicio para estos servicios, que se incorporan aquí como referencia y se pueden encontrar en:

- [http://serviceguidenew.att.com/sg\\_flashPlayerPage/FADSL](http://serviceguidenew.att.com/sg_flashPlayerPage/FADSL) (Fast Access® Business DSL)
- [http://serviceguidenew.att.com/sg\\_flashPlayerPage/HSI](http://serviceguidenew.att.com/sg_flashPlayerPage/HSI) (AT&T High Speed Internet Business Edition)

**7.3 Reembolso por el tiempo, los materiales y los gastos.** Si, antes de la fecha de inicio del servicio, cancela un pedido o cancela cualquier Servicio de Business Internet o componente de servicio (que no sea el permitido por defecto por AT&T) o AT&T cancela un pedido o termina dicho Servicio o componente de servicio justificadamente, el cliente debe reembolsar a AT&T el tiempo, los materiales y los gastos incurridos antes de la fecha de vigencia de dicha cancelación o terminación, más los cargos de terceros que resulten de la cancelación o terminación.

**7.4 Cláusula de arbitraje.** Si el cliente es un cliente del Servicio de Business Internet, todas las controversias entre nosotros se resolverán mediante arbitraje vinculante según lo prescrito en la cláusula 1.3, excepto que (1) la AAA aplicará sus Reglas de arbitraje comercial, modificadas por esta cláusula y la cláusula 1.3; (2) AT&T pagará todas las tasas de AAA enumeradas en la cláusula 1.3.2.4 por los arbitrajes que inicie el cliente después de cumplir plenamente con la cláusula 1.3.2.2 solo si sus reclamos están valorados en \$25,000 o menos; y (3) el cliente es elegible para el Pago alternativo y la Prima de abogado en arbitrajes que inicie después de cumplir plenamente con la cláusula 1.3.2.2 solo si sus reclamos están valorados en \$25,000 o menos.