

Condiciones de Servicio de Voz Digital Ilimitada y VoIP Residencial de Frontier

ESTE DOCUMENTO, JUNTO CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL QUE FIGURA A CONTINUACIÓN (A PARTIR DE LA PÁGINA 4), ES UN CONTRATO LEGALMENTE VINCULANTE Y DESCRIBE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONFORME A LOS CUALES FRONTIER LE PROPORCIONARÁ EL SERVICIO DE VOIP (PROTOCOLO DE VOZ SOBRE INTERNET) RESIDENCIAL DE FRONTIER Y DE VOZ DIGITAL ILIMITADA DE FRONTIER QUE SE OFRECE A TRAVÉS DE INSTALACIONES DE FIBRA ÓPTICA Y/O DE COBRE, INCLUIDO TODO EL SOFTWARE, SOFTWARE DE CLIENTE, SOFTPHONE, EQUIPO Y OTRAS FUNCIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE FRONTIER (en adelante, “Servicio VoIP y de Voz Digital Ilimitada”, “Servicio” o “Servicios”). LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL QUE SE INCLUYEN A CONTINUACIÓN SE INCORPORAN POR REFERENCIA A ESTE CONTRATO Y SE APLICAN AL SERVICIO DE VOZ DIGITAL ILIMITADA. ESTE CONTRATO EXIGE QUE TODA DISPUTA SE RESUELVA MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE DE MANERA INDIVIDUAL EN LUGAR DE MEDIANTE DEMANDAS, JUICIOS CON JURADO O DEMANDAS COLECTIVAS, SEGÚN SE EXPLICA CON MAYOR DETALLE A CONTINUACIÓN. AL UTILIZAR O PAGAR EL SERVICIO, ACEPTE USTED ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

LIMITACIONES A LOS SERVICIOS DE RESPUESTA A EMERGENCIAS 911

POR EL PRESENTE RECONOCE Y ACEPTE USTED TODA LA INFORMACIÓN QUE FIGURA A CONTINUACIÓN CON RESPECTO A LAS LIMITACIONES DE LAS LLAMADAS AL 911 A TRAVÉS DEL SERVICIO Y LAS DISTINCIONES ENTRE EL SERVICIO 911 UTILIZANDO EL SERVICIO Y EL SERVICIO 911 A TRAVÉS DEL SERVICIO TRADICIONAL DE TELÉFONÍA FIJA. SE COMPROMETE USTED A INFORMAR A TODAS LAS PERSONAS QUE PUEDAN REALIZAR LLAMADAS A TRAVÉS DEL SERVICIO DE FRONTIER SOBRE LAS LIMITACIONES EN RELACIÓN CON EL 911 QUE SE DESCRIBEN A CONTINUACIÓN.

El acceso a al teléfono de emergencias 911 y la funcionalidad a través del Servicio solo están disponibles en la dirección física en la que Frontier haya instalado el Servicio, mientras esté conectado a equipos de servicio de Frontier correctamente alimentados, como la Terminal de Red Óptica (ONT) y la Puerta de Enlace Residencial (RG), y después de que el Servicio haya sido activado. Frontier no garantiza que el acceso al 911 sea ininterrumpido, oportuno, seguro o esté exento de errores, o que la batería de respaldo sea suficiente para mantener el Servicio durante todos y cada uno de los cortes de energía. Nuestra responsabilidad ante usted, ante cualquier persona que llame al 911 utilizando el Servicio, o ante cualquier otra persona o parte, por cualquier pérdida o daño que se deba a errores, interrupciones, omisiones, retrasos,

defectos o fallos de los servicios del 911, ya sean causados por nuestra negligencia o de otro modo, no excederá el monto de nuestros cargos por el Servicio durante el período afectado, sin que pueda exceder de los 90 días. Esta limitación de responsabilidad es adicional a cualquier otra limitación contenida en este Contrato.

Requisitos de Suministro Eléctrico. La utilización del Servicio requiere energía eléctrica para funcionar. Es usted responsable de suministrar la energía eléctrica necesaria para que el Servicio funcione. El Servicio (incluidas las llamadas al 911) no estará disponible para su uso durante un corte de electricidad sin una fuente de energía de respaldo. Hay una función opcional de batería de respaldo disponible para su equipo. La función de batería de respaldo no alimentará teléfonos inalámbricos, servicio de Internet o TV, ni equipos de sistemas de alarma. Una interrupción de la electricidad o del servicio puede requerir que restablezca o reconfigure el equipo antes de utilizar el Servicio. Los teléfonos inalámbricos y los dispositivos de telecomunicaciones utilizados para ayudar a los clientes con discapacidades también pueden requerir una fuente de alimentación para funcionar. Reconoce y comprende usted que para conservar la energía de la batería durante una interrupción de la electricidad, no debe intentar utilizar las baterías de respaldo para ningún otro fin que no sea alimentar el Servicio (o alimentar su conexión a Internet, con el fin de activar su alarma de seguridad, si tiene una alarma de seguridad basada en IP que utiliza el servicio de Internet de Frontier). Es usted el único responsable de determinar cuándo debe sustituir la unidad de batería de respaldo y de sustituir y reciclar las baterías usadas de acuerdo con las instrucciones del fabricante u otras instrucciones.

Funcionalidad del Servicio. El acceso al 911 no funcionará si el Servicio no está configurado correctamente o si el Servicio se interrumpe o no funciona por cualquier motivo, incluidos, a título enunciativo y no limitativo, en caso de corte de la electricidad (a menos que tenga usted una batería de respaldo funcionando), interrupción de la red o desconexión del Servicio debido a problemas de facturación u otros. Si se produce un corte de energía, es posible que deba usted restablecer o reconfigurar el equipo antes de poder utilizar el Servicio, incluido el uso para llamadas al 911. El Servicio se le puede prestar a través de una red de banda ancha (Protocolo de Internet o "IP"). Si se produce una interrupción en la red de banda ancha, el Servicio no funcionará y no podrá usted realizar llamadas al 911. La funcionalidad del Servicio requiere un teléfono fijo de marcación por tonos analógicos regular, que debe usted proporcionar y que debe estar conectado a la red de Frontier. Acepta usted que ni usted ni un tercero trasladarán ningún equipo utilizado para el Servicio dentro de sus instalaciones a ningún otro lugar físico fuera de las instalaciones donde lo hubiera instalado Frontier. El Servicio no está diseñado para ser nómada y no funcionará correctamente si una persona que no sea empleado de Frontier traslada o altera la conexión de interfaz de red.

Interrupción del servicio debido a la suspensión de su cuenta. Reconoce y acepta usted que una interrupción del servicio debido a la suspensión de su cuenta como consecuencia de

problemas de facturación u otros problemas impedirá que se le preste LA TOTALIDAD del Servicio, incluidos los servicios de respuesta a emergencias 911.

Otras limitaciones potenciales. Acepta usted que cualquier llamada al 911 realizada utilizando el Servicio puede estar sujeta a la congestión de la red y/o a una reducción en la velocidad de enrutamiento o procesamiento. Si dispone usted de funcionalidades de Desvío de Llamadas, No Molestar, Timbre Simultáneo u otras funciones programadas y en uso en el momento en el que realiza usted una llamada al 911 y su llamada se interrumpe, es posible que el operador del servicio de emergencias no pueda volver a llamarle al teléfono desde el que hubiera llamado usted.

Limitaciones adicionales del Servicio que se aplican en caso de que Frontier no pueda dirigir su llamada al 911 directamente al proveedor de servicios de emergencias

apropiado. Si, por cualquier motivo, Frontier no puede dirigir directamente su llamada al 911 al proveedor de servicios de emergencias apropiado, su llamada al 911 puede dirigirse a un operador fuera del centro de respuesta ante emergencias. Acepta usted que el operador y/o el personal del centro de respuesta a emergencias que recibe su llamada no pueda identificar su número de teléfono o la dirección física desde la cual está llamando usted. Deberá usted describir la naturaleza de la emergencia de manera rápida y clara, incluida su ubicación. Acepta usted que la persona que responde a la llamada podría no poder volver a llamarle o determinar su ubicación si la llamada no se puede completar, se interrumpe o se desconecta, o si no puede usted facilitar su número de teléfono y su ubicación física y/o si el Servicio no está operativo por cualquier motivo. Después de que identifique usted su ubicación, el operador determinará el centro de respuesta a emergencias apropiado correspondiente a su ubicación y le redireccionará al número de teléfono general de ese centro.

USO DEL SERVICIO Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Utilización del Servicio. Acepta usted que es usted el único responsable de la utilización del Servicio, sin limitación alguna, y que dicho uso es por su cuenta y riesgo y que está sujeto a las leyes y reglamentos locales, estatales, nacionales e internacionales aplicables. Esto incluye el uso del Servicio por parte de terceros, con o sin su permiso. No puede usted revender, ceder o transferir de otro modo el Servicio o este Contrato a ninguna otra persona con ningún fin, ni realizar ningún cambio en el uso del Servicio, sin la autorización previa, expresa y por escrito de Frontier. El Servicio no le permite realizar llamadas a números 500, 700, 900, 950, 976, 00 01, 0+, con tarjeta de llamadas ni llamadas Dial-Around (por ejemplo, 10-10-XXXX). Tampoco le permite aceptar llamadas a cobro revertido o llamadas facturadas a otro número. El Servicio está sujeto a facturación, capacidad técnica y disponibilidad de instalaciones. El Servicio no está disponible en todas las ubicaciones.

Llamadas internacionales. Puede consultar los cargos y tarifas que se aplican actualmente a las llamadas internacionales llamando al Servicio de Atención al Cliente de Frontier al 1-800-921-8101.

Uso inaceptable. Si se utilizan minutos ilimitados para llamadas que no son de voz, como marcación automática o llamadas con datos, entre otras, Frontier puede convertir el Servicio en un plan que cobre todas las llamadas de larga distancia o, cuando los sistemas lo permitan, cobrar una tarifa de 10 ¢ por minuto por dichas llamadas. Si el uso que hace usted no coincide con las aplicaciones de voz residenciales y los patrones de uso normales y supera los 3000 minutos al mes, Frontier puede cobrarle una tarifa de 10 ¢ por minuto por esas llamadas. Pueden aplicarse otras restricciones.

Compatibilidad con alarmas de seguridad y otros dispositivos. Frontier no garantiza que (i) el Servicio utilizado como vía de comunicación para alarmas monitoreadas contra robos, alarmas monitoreadas contra incendios y/o sistemas o dispositivos de monitoreo médico será ininterrumpido, oportuno, seguro o esté exento de errores; (ii) el Servicio será compatible con cualquier alarma particular o con todas las alarmas monitoreadas contra robos, alarmas monitoreadas contra incendios o sistemas o dispositivos de monitoreo médico; o (iii) la energía de la batería de respaldo será suficiente para mantener el Servicio durante cualquier y/o todos los cortes de energía. El Servicio requiere marcado de 10 dígitos. Es posible que sea necesario modificar la configuración del sistema de seguridad para el hogar de 7 a 10 dígitos.

Es posible que los sistemas de alarma monitoreada contra incendios y robos y los dispositivos de monitoreo médico no sean compatibles con el Servicio. Si tiene o adquiere usted un sistema de alarma monitoreada contra incendios o contra robos o un dispositivo de monitoreo médico que pretenda usted utilizar con el Servicio como vía de comunicación, acepta usted ponerse en contacto con su proveedor de dichos sistemas/dispositivos a fin de determinar la compatibilidad con el Servicio y coordinar que su proveedor pruebe dichos sistemas/dispositivos. Reconoce y comprende usted asimismo que incluso si dichos sistemas y dispositivos son compatibles con el Servicio, no podrán comunicarse con estaciones de monitoreo durante un corte de electricidad a menos que mantenga usted una batería de respaldo. Si adquiere usted una alarma monitoreada contra robos o contra incendios después de que se haya instalado el Servicio, también se compromete a llamar a Frontier antes de instalar dicho sistema.

Si el Servicio se instaló para su uso con un sistema de alarma monitoreada contra incendios o contra robos, acepta usted que no cambiará ni modificará el cableado interno de la ubicación del servicio ni moverá ni reconfigurará el equipo de ninguna manera sin ponerse en contacto con Frontier y su proveedor del servicio de alarma. Acepta usted asimismo que no conectará ningún equipo telefónico a la parte posterior de la RG/ONT. Reconoce y comprende usted que si cambia o modifica su cableado interno, mueve o reconfigura su RG/ONT de cualquier manera, o conecta cualquier equipo

telefónico a la parte posterior de la RG/ONT, podría producirse un fallo en su sistema de alarma monitoreada contra robos o contra incendios.

***** CONSULTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES PARA EL SERVICIO VOIP Y DE VOZ DIGITAL A CONTINUACIÓN EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL QUE SE INCORPORAN POR REFERENCIA *****

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE INTERNET RESIDENCIAL

ESTE DOCUMENTO ES UN CONTRATO LEGALMENTE VINCULANTE Y DESCRIBE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONFORME A LOS CUALES FRONTIER (en adelante, "Frontier" o "nosotros") LE PRESTARÁ SERVICIOS DE INTERNET Y EQUIPOS RELACIONADOS. ESTE CONTRATO EXIGE QUE TODA DISPUTA SE RESUELVA MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE DE MANERA INDIVIDUAL EN LUGAR DE DEMANDAS, JUICIOS CON JURADO O DEMANDAS COLECTIVAS, SEGÚN SE EXPLICA CON MAYOR DETALLE A CONTINUACIÓN.

AL UTILIZAR O PAGAR LOS SERVICIOS DE FRONTIER, ACEPTA USTED ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

A los efectos de este Contrato, se entenderá por "Servicio", "Servicios" o "Servicios de Banda Ancha" el servicio prestado por Frontier que le permite a usted acceder a Internet y le ofrece la capacidad de adquirir o recuperar información de, generar, almacenar, transformar, procesar o utilizar información en otros puntos finales de Internet conectados directa o indirectamente con la red de Frontier, o de poner esta información a disposición de dichos puntos finales. Los Servicios o los Servicios de Banda Ancha (según corresponda) incluyen lo siguiente: Servicios de Internet basados en DSL; servicios de Internet basados en fibra, incluidos fibra óptica de Frontier, Internet de Frontier, servicio de Internet por satélite de voz digital ilimitada; banda ancha inalámbrica fija; y, en algunas ubicaciones, acceso Wi-Fi. Los Servicios pueden ser prestados directamente por Frontier o indirectamente a través de acuerdos de reventa o con agentes que Frontier haya formalizado con terceros. Al utilizar o pagar el servicio, acepta usted estos términos y condiciones.

Si se suscribe a VoIP (Protocolo de Voz sobre Internet) residencial de Frontier o al Servicio de Voz Digital Ilimitada de Frontier, las condiciones de este Contrato y los términos y condiciones adicionales que figuran en las páginas 1 a 3 anteriores ("Condiciones de Servicio de VoIP

residencial y Servicio de Voz Digital Ilimitada de Frontier") también se aplican a su uso de los Servicios y del Servicio de Voz Digital Ilimitada y VoiP.

Las referencias a "Frontier", "nosotros" y "nos" y a "usted" incluyen A nuestras respectivas filiales, empresas asociadas, agentes, empleados, predecesores en interés, sucesores y cesionarios, así como a todos los usuarios o beneficiarios autorizados o no autorizados del Servicio de Frontier o los Servicios de Banda Ancha en virtud de este contrato o de contratos anteriores entre nosotros o nuestros predecesores en interés.

EL PRESENTE DOCUMENTO ES UN CONTRATO. LEA ESTOS TÉRMINOS DETENIDAMENTE, YA QUE CONTIENEN INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES, Y SOBRE LOS NUESTROS. SI NO ACEPTA ESTAS CONDICIONES, NO UTILICE EL SERVICIO Y PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS DE INMEDIATO PARA CANCELARLO.

ACUERDOS DE PERIODOS DE TIEMPO

Frontier puede ofrecer acuerdos por un periodo de tiempo con descuento, regalos o promociones a clientes que compren múltiples servicios al mismo tiempo ("Servicios Combinados") o que se comprometan a un acuerdo contractual por un tiempo mínimo. Si se suscribe usted a un plan de Servicios Combinados con un compromiso de tiempo, acepta usted mantener dichos Servicios durante el tiempo mínimo de ese plan. Entiende y acepta usted que debe seguir comprando todos los Servicios combinados, sin cambios, durante el tiempo mínimo acordado para beneficiarse de cualquier oferta promocional, tarifas con descuento, regalos u otros incentivos. Acepta usted que si cambia o suspende cualquier parte de un plan de Servicios Combinados, puede usted dejar de beneficiarse de todos los precios promocionales, las tarifas con descuento, los regalos u otros incentivos asociados con el plan de Servicios Combinados, que el precio de cada Servicio Combinado individual puede aumentar y que cualquier cambio constituirá un incumplimiento del tiempo mínimo acordado para beneficiarse de la tarifa promocional, el descuento, el regalo u otro incentivo. Si procede, el compromiso de tiempo se renovará automáticamente por el mismo período a las tarifas aplicables cada vez que venza, a menos que notifique usted a Frontier o nosotros le notifiquemos la cancelación antes de que finalice el período de tiempo comprometido. Al final de un periodo, pueden aplicarse diferentes cargos por servicio y equipos en el futuro. Si no cumple usted con su compromiso durante el tiempo mínimo (o, si se renueva, durante el periodo de renovación), según lo acordado en el momento en el que hubiera solicitado usted el servicio, será usted responsable del cargo por cancelación anticipada ("ETF", por sus siglas en inglés) aplicable y se compromete usted a pagárselo a Frontier.

CARGO POR SERVICIO

Los cargos aplicables, incluidos los cargos por equipos, correspondientes al Servicio de Banda Ancha se identifican en el momento en que se solicita el Servicio. Su factura también puede incluir otros cargos (incluidos, a título enunciativo y no limitativo, impuestos y otros cargos y tarifas, como activación de la cuenta, cargos por entrega y manipulación de equipos, cargos por instalación y recargos y tarifas iniciados por Frontier, incluido un recargo de HSI impuesto por Frontier, un cargo por procesamiento de pedidos de desconexión de \$9.99, cargos administrativos o de reactivación, un cargo por facturación en papel u otras contribuciones de cobro de costos, intereses sobre saldos vencidos, cargos por pagos devueltos, ETF, cargos y tarifas por equipos y otros cargos no recurrentes o recurrentes) y se compromete usted pagar dichos otros cargos antes de la fecha de vencimiento establecida en su factura mensual. Es su responsabilidad revisar su factura detenidamente y ponerse en contacto con Frontier en los treinta (30) días posteriores a recibirla si hay algún cargo que cuestione usted o que sea incompatible con la información que se le facilitó en el momento en el que hubiera realizado un pedido para el Servicio. A menos que lo prohíba la ley o que esté garantizado por un Plan de Protección de Precios (PPP) con Frontier, Frontier puede, en cualquier momento y a su exclusivo criterio, cambiar o modificar las tarifas mensuales, los cargos y los recargos que se le facturan por los Servicios, incluidos los cargos adicionales por equipos. Podemos notificarle dichos cambios publicando un aviso en el sitio web de Frontier, enviando una notificación por correo electrónico o correo postal, o por medio de un mensaje incluido en la factura o adjunto a esta. Continuar utilizando el Servicio después de la notificación de un cambio implica su aceptación. Si no está usted de acuerdo con el cambio realizado por Frontier, debe dejar de usar el Servicio e informar de ello a Frontier. La exención de cualquier tarifa o cargo queda a nuestro criterio.

Frontier le facturará mensualmente todos los cargos asociados con el Servicio. El pago completo debe hacerse efectivo a más tardar en la fecha de vencimiento que figura en su factura. Es usted responsable de pagar todos los impuestos, recargos, cargos y contribuciones que se impongan en cualquier momento en relación con estos Servicios. Frontier puede, a su exclusivo criterio, facturarle con carácter retroactivo por Servicios, impuestos y otros cargos y tarifas si determina que la facturación anterior se hubiera omitido, estuviera incompleta o fuera incorrecta. Si ha autorizado usted el pago con tarjeta de crédito o mediante débito a una cuenta bancaria, no se requiere aviso o consentimiento adicional antes de que facturemos a la tarjeta de crédito o carguemos en la cuenta bancaria todos los montos que se nos adeuden por cualquier motivo. Podremos aceptar pagos con demora, pagos parciales o cualquier pago marcado como "pago total" o como resolución de cualquier disputa sin perder ninguno de nuestros derechos en virtud de este Contrato. Acepta usted que Frontier puede cobrarle un cargo de conveniencia asociado con el procesamiento de su pago por parte de un representante de servicio al cliente. Se aplicará un cargo por razonable de tramitación, de hasta \$35.00 dependiendo del estado en el que se suscriba al Servicio, a

todos los cheques devueltos por fondos insuficientes, cuenta cerrada o cualquier otra insuficiencia o discrepancia. Se puede aplicar un cargo por pago atrasado de hasta \$10 y/o un cargo por pago atrasado a una tasa del 1.5% por mes o la tasa más alta permitida por ley a cualquier monto que no se haya pagado después de la fecha de vencimiento de pago. Este cargo por pago atrasado será adicional y no en lugar de otros recursos que podamos tener en virtud del presente Contrato o la ley. Si no recibimos notificación de una impugnación de pago dentro de los noventa (90) días posteriores a la recepción de su factura, la factura no estará sujeta a ninguna otra impugnación por parte suya.

Frontier puede evaluar su historial crediticio antes de modificar o de prestarle el Servicio. A fin de establecer una cuenta con nosotros y/u obtener o modificar el Servicio, por el presente nos autoriza usted a obtener un informe de una agencia de crédito del consumidor e intercambiar información con otras personas en relación con la determinación de su solvencia crediticia. Frontier o sus agentes pueden comunicar información sobre su cuenta de Servicio, incluidos saldos no pagados, a las agencias de informes de crédito. Si incurre usted en un retraso de un pago o en mora en algún pago con nosotros, también nos autoriza usted a comunicar cualquier pago atrasado o impago a agencias de informes de crédito del consumidor. Los pagos retrasados, los impagos u otros incumplimientos en su cuenta pueden verse reflejados en su informe de crédito. También podremos cobrarle un cargo por reactivación o negarnos a restablecer el Servicio si este se suspende o se cancela. En caso de que recurramos a una agencia de cobro o recurramos a acciones legales para cobrar un saldo impagado, acepta usted reembolsarnos todos los gastos en los que incurramos para cobrar dicho saldo impagado, incluidos los honorarios y costos razonables de abogados. Autoriza usted expresamente, y da usted su consentimiento para permitir que Frontier o sus agencias de cobro externas, asesores externos u otros agentes se pongan en contacto con usted en relación con todos y cada uno de los asuntos relacionados con cargos vencidos impagados que Frontier le facture a usted. Acepta usted que, en el caso de los intentos de cobrar cargos vencidos impagados, dicho contacto podrá hacerse a través de cualquier dirección postal, número de teléfono, número de teléfono celular, dirección de correo electrónico o cualquier otra dirección electrónica que haya facilitado usted, o que pueda facilitar usted en el futuro, a Frontier.

Autoriza usted a Frontier a utilizar agencias externas de procesamiento de pagos u otras compañías con el fin de pagar cualquier reembolso que se le adeude a usted. Acepta usted que nosotros o la agencia externa de procesamiento de pagos u otra compañía que sea responsable de su reembolso podremos determinar a nuestro exclusivo criterio o, si corresponde, a exclusivo criterio de estas, la forma de cualquier reembolso que le emitamos en el marco de este Contrato, y dicha forma podrá incluir un crédito en su siguiente estado de cuenta, un cheque o una tarjeta de débito prepagada.

Algunos clientes pueden recibir los Servicios a través de un acuerdo especial con el propietario, el administrador o la asociación de su propiedad. Si tiene usted un acuerdo de este tipo, este Contrato se aplicará a los Servicios, con la salvedad de que Frontier no podrá cobrarle directamente los Servicios que se le presten en el marco del acuerdo especial. Será usted responsable de los cargos y cuotas asociados con solicitudes de Servicio adicionales. También puede usted tener un acuerdo o contrato adicional con el propietario, el administrador o la asociación de su propiedad que cubra cualquier acuerdo especial. Cualquier acuerdo o contrato adicional queda fuera de los términos de este Contrato y Frontier no es responsable ni está obligada por las disposiciones de ningún acuerdo que usted pueda tener con el propietario, el administrador o la asociación de su propiedad.

USO DEL SERVICIO

Toda utilización del Servicio debe ser lícita. Acepta usted no utilizar o permitir que otros utilicen el Servicio para actividades ilegales o inapropiadas, incluidas, a título enunciativo y no limitativo: invadir la privacidad de otra persona; utilizar, poseer, publicar, transmitir o difundir ilegalmente material obsceno, profano o pornográfico; publicar, transmitir, distribuir o difundir contenido que sea ilegal, amenazante, abusivo, acosador, calumnioso, difamatorio o de otro modo ofensivo u objetable. Los clientes no pueden retransmitir el Servicio ni ponerlo a disposición de nadie fuera de las instalaciones (es decir, Wi-Fi u otros métodos de interconexión). Los clientes no pueden utilizar el Servicio para alojar ningún tipo de servidor comercial.

GESTIÓN DE RED, USO ACEPTABLE Y SERVICIO DE WI-FI Y ACCESO RAZONABLE POR SATÉLITE

Su uso del Servicio está sujeto a la [Política de Administración de Red](#), la [Política de Uso Aceptable](#) y la [Política de Acceso Razonable por Satélite](#) de Frontier publicadas en frontier.com/corporate/policies. Acepta usted cumplir estas políticas, que Frontier puede modificar en cualquier momento. Por otra parte, los clientes deben cumplir todas las directrices de red, ancho de banda, almacenamiento de datos y uso de Frontier contempladas en este Contrato y en las políticas de Frontier. Se podrá cancelar sin previo aviso el Servicio de los clientes cuyo uso del Servicio infrinja cualquiera de las disposiciones de este Contrato o las políticas de Frontier. Frontier, a su exclusivo criterio, puede suspender, cancelar o aplicar cargos adicionales al Servicio si la Compañía determina que el uso del Servicio por parte del Cliente es excesivo o abusivo de alguna manera. Por otra parte, con el aumento del correo no deseado, virus y otros casos de malware que se producen en Internet, Frontier se reserva el derecho de restringir o bloquear puertos conocidos que en el pasado hayan permitido la transferencia de correo no deseado, virus y otro malware. Consulte <https://frontier.com/helpcenter/categories/online-services/better-web-browsing/get-rid-of-problems>.

Para garantizar un acceso razonable a Internet para todos los clientes de Internet por satélite, Frontier mantiene una [Política de Acceso Razonable por Satélite](#). Se recomienda a los clientes que se suscriban al servicio de Internet por satélite que revisen esta política, ya que asigna un límite de descarga a cada plan de servicio, que limita la cantidad de datos que pueden descargarse continuamente dentro de períodos específicos. Los suscriptores que superen este límite experimentarán una reducción temporal de la velocidad, a menos que compren créditos para cantidades de datos adicionales.

VELOCIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Las velocidades del Servicio de Banda Ancha identificadas en los materiales de marketing de Frontier y otras comunicaciones con usted reflejan las velocidades de capacidad del Servicio en niveles de velocidades del Servicio. Los niveles de Servicio generalmente están indicados por un nombre y un número que identifican el extremo superior del rango de velocidades máximas de ese nivel de Servicio. **El extremo superior del rango de velocidades en un nivel de Servicio representa la posible capacidad de velocidad máxima cableada en ese nivel de Servicio, pero no es una declaración, manifestación o garantía de la velocidad máxima de la que se beneficiará usted.** Algunas aplicaciones, como un correo electrónico corto sin archivos adjuntos o una navegación web básica, no requieren una capacidad de servicio de alta velocidad para funcionar de manera óptima, mientras que otras actividades, como la transferencia de archivos de datos grandes, pueden realizarse más rápido con servicios de mayor velocidad. Es posible que la capacidad de velocidad del plan de Servicio que compra usted no sea adecuada para algunas aplicaciones, en particular aquellas que implican usos de ancho de banda alto como streaming de vídeo o videoconferencias.

El ancho de banda se proporciona por línea (no por dispositivo). La velocidad máxima de la que se beneficiará usted dependerá de una multitud de factores, incluidos, entre otros, los siguientes: la distancia de sus instalaciones desde nuestra terminal remota u oficina central más cercana; el equipo en uso y el número de otros usuarios en la parte de nuestra red que lo conecta con el resto de nuestra red o con Internet; interferencia; el cableado dentro de sus instalaciones; y la capacidad o el rendimiento de su ordenador, dispositivo o módem. Por otra parte, la velocidad de la que se beneficia usted en un momento determinado puede variar y ser inferior a su velocidad máxima, dependiendo, entre otras cosas, de la composición de la información o de los archivos a los que accede usted, del uso y del tráfico en Internet, del servidor con el que se comunica usted y de las redes que usted y otras personas estén utilizando al comunicarse.

Frontier no promete ni garantiza, expresa ni implícitamente, que pueda usted descargar o cargar datos a una velocidad en particular. Si no está usted satisfecho con la velocidad del Servicio que está recibiendo, debe ponerse en contacto con Frontier por escrito a las direcciones identificadas en la sección Notificaciones a continuación o ponerse en contacto con nuestro centro de contacto con clientes en el número de teléfono identificado en su

factura de Frontier y brindarle a Frontier la oportunidad de investigar e intentar abordar cualquier problema con el Servicio.

El Servicio está sujeto a la cualificación de la línea técnica. El Servicio no está disponible en todas las ubicaciones, y es posible que no esté disponible a ciertas velocidades (o no esté disponible en absoluto) en su ubicación, incluso si el Servicio se ofrece en su área o nuestra prueba inicial hubiera indicado que su línea cumplía los requisitos necesarios para una velocidad o servicio en particular. Las opciones de instalación varían y pueden aplicarse cargos. Para utilizar el Servicio, debe disponer usted de una computadora o dispositivo con suficiente software y equipo compatible con Internet. El Servicio puede interrumpirse ocasionalmente por diversos motivos, y Frontier no garantiza ni declara que el Servicio o el equipo estarán disponibles o funcionarán de manera que satisfagan sus necesidades.

Reconoce y comprende usted que los Servicios no funcionarán en caso de interrupción de la red. Frontier no será responsable por ningún inconveniente, pérdida, responsabilidad o daño que se derive de cualquier prioridad, pérdida, expiración, cancelación o caída del Servicio o interrupción del mismo, directa o indirectamente causados por Frontier, usted o terceros, o que se deriven de cualquier circunstancia, incluidas, a título enunciativo y no limitativo, causas imputables a usted o a su propiedad, incapacidad para obtener acceso a los Servicios, cortes o daños de cables, fallo de una red de comunicaciones o de nuestra red, incapacidad para acceder o interrupciones en el acceso a los Servicios, pérdida de uso de postes u otras instalaciones de servicios públicos, huelga, conflicto laboral, disturbios o insurrección, guerra, explosión, acto de terrorismo, actos dolosos, vandalismo, incendio, inundación u otros hechos fortuitos, fallo o reducción de la potencia, o cualquier orden judicial, ley, acto u orden del gobierno que restrinja o prohíba el funcionamiento o la prestación del Servicio. Frontier se reserva el derecho de rechazar reembolsos, compensaciones y asignaciones de crédito por interrupciones del Servicio. Frontier también se reserva el derecho de modificar o interrumpir, de manera temporal o permanente, en cualquier momento y ocasionalmente, los Servicios (o cualquier función o característica de los Servicios o cualquier parte de ellos) sin incurrir en responsabilidad alguna.

ENERGÍA ELÉCTRICA Y EQUIPO

El Servicio requiere energía eléctrica de sus instalaciones para funcionar, siendo usted responsable de proporcionarla. Sin batería de respaldo, el Servicio no funcionará en caso de pérdida de la energía suministrada por el cliente. Esto interrumpirá el Servicio y cualquier servicio adicional que utilice la conexión del Servicio para el transporte (por ejemplo, VoIP y el Servicio de Voz Digital Ilimitada, incluido el 911). Frontier no será responsable por la pérdida de ningún Servicio en caso de interrupción de la energía suministrada por el cliente, con o sin batería de respaldo presente en el equipo de Frontier.

Es usted responsable de todo uso de su Servicio y de su cuenta, ya sea por su parte o por alguien que utilice su cuenta con o sin su permiso, incluidas todas las cuentas secundarias o

subcuentas asociadas con su cuenta principal, y de pagar toda la actividad asociada con su cuenta. Se compromete usted a cumplir todas las leyes, reglamentos y normas aplicables en relación con su uso del Servicio.

Frontier pondrá a su disposición determinados equipos que le permitirán conectarse a su Servicio. Todos los equipos proporcionados por Frontier o instalados por o en nombre de Frontier siguen siendo propiedad de Frontier, a menos que compre usted los equipos conforme a un acuerdo con Frontier. Frontier puede exigirle que devuelva todos los equipos propiedad de Frontier en las mismas condiciones en las que se le facilitaron, excepto por el desgaste y uso normales, al finalizar el Servicio. Si no lo hace, se generará un cargo que deberá determinarse en función del programa de cargos de equipos de Frontier vigente en ese momento. Se compromete usted acepta pagar dicho(s) cargo(s) incluso si dicho equipo se pierde (por robo o de otro modo) o se destruye. Frontier no tiene obligación alguna de desinstalar ningún equipo, antena, montaje ni ningún cable instalado para prestar el Servicio. Además del equipo o software que le proporciona Frontier para el uso con el Servicio, debe usted proporcionar todos los equipos, dispositivos y software necesarios para recibir el Servicio. Frontier no es responsable de ningún equipo o software que no le haya proporcionado y no proporcionará asistencia técnica ni será responsable del mantenimiento continuo de dichos equipos.

GESTIÓN DE SU COMPUTADORA, DATOS Y SEGURIDAD

Es usted responsable de la seguridad de su computadora, hardware, aplicaciones de software, datos y archivos. Frontier no será responsable de ningún daño o pérdida de su computadora, hardware, aplicaciones de software, datos y archivos. No declaramos ni garantizamos que ningún software o contenido instalado en su(s) computadora(s) o que descargue usted utilizando el Servicio no contenga virus u otra característica perjudicial, y es su exclusiva responsabilidad tomar las precauciones adecuadas para proteger su computadora y todos los demás equipos personales, software y hardware contra daños en su software, archivos o datos como consecuencia de dicho virus u otra característica perjudicial.

Es usted el único responsable de obtener, mantener y actualizar todos los equipos y software necesarios para la utilización del Servicio, y de la gestión de su información, incluidas, a título enunciativo y no limitativo, la copia de seguridad y la restauración de sus datos. **ACEPTE USTED QUE FRONTIER NO ES RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA DE SUS DATOS NI DE LA COPIA DE SEGURIDAD O RESTAURACIÓN DE SUS DATOS, INDEPENDIENTEMENTE DE SI ESTOS DATOS SE MANTIENEN EN NUESTROS SERVIDORES O EN SUS DISPOSITIVOS. SIEMPRE DEBE HACER USTED COPIAS DE SEGURIDAD DE CUALQUIER INFORMACIÓN IMPORTANTE POR SEPARADO DE LOS DATOS ALMACENADOS EN LOS SERVIDORES DE FRONTIER O DE TERCEROS.**

El Servicio de Wi-Fi y el acceso al Servicio mediante radio, módem o enrutador inalámbrico o puntos de acceso Wi-Fi se proporcionan a través de ondas de radio inalámbricas, lo que significa que sus transmisiones podrían ser interceptadas por personas no autorizadas. Si se encuentra en un área pública o utiliza acceso inalámbrico, es posible que otras personas puedan ver el contenido en su dispositivo. Asume usted todos los riesgos y exonera de responsabilidad a Frontier en caso de cualquier daño que pueda sufrir durante el uso del Servicio Wi-Fi o el Servicio mediante un módem, enrutador o equipo inalámbrico, incluida la introducción de virus que puedan producirse o violaciones de terceros no autorizados.

SOFTWARE

Frontier puede proporcionarle, por un cargo o sin cargo alguno, software para su uso en relación con el Servicio que es propiedad de Frontier o sus terceros licenciatarios y proveedores (en adelante, el "Software"). Nos reservamos el derecho de actualizar, mejorar o cambiar el Software de manera remota o de otro modo y realizar cambios relacionados con la configuración y el software de su computadora o su equipo, y acepta usted permitir dichos cambios y acceso a su computadora o equipo en cualquier momento. Debe usted utilizar el Software únicamente en relación con el Servicio y para ningún otro fin. Algun Software puede estar acompañado por un contrato de licencia de usuario final ("EULA", por sus siglas en inglés) de Frontier o de un tercero. Su uso del Software se rige por los términos de dicho EULA y por este Contrato, cuando corresponda. No debe usted instalar ni utilizar ningún software que esté acompañado de o que incluya un EULA, a menos que acepte primero los términos del EULA.

SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN

Frontier se reserva el derecho de modificar o interrumpir el Servicio (incluidas las tarifas mensuales y otros cargos), de manera temporal o permanente. Si Frontier realiza un cambio que pudiera tener un impacto sustancial en su Servicio, Frontier se lo notificará de conformidad con lo establecido en el apartado NOTIFICACIONES a continuación. Los términos y condiciones de los cambios, si los hubiera, se incluirán en la notificación y se incorporarán automáticamente mediante referencia a este Contrato en: www.Frontier.com/terms. Su suscripción continuada al Servicio después de la fecha de entrada en vigor del cambio constituye su aceptación de los cambios y de los términos y condiciones asociados. En lugar de la notificación y la publicación en el sitio web, Frontier puede, a su exclusivo criterio, exigir a los clientes que celebren un contrato con Frontier en relación con los cambios materiales temporales.

También podemos interrumpir o cancelar el Servicio si: no cumple usted con alguna disposición de este Contrato (incluidas las obligaciones de pago a Frontier por estos u otros servicios de Frontier); utiliza usted el Servicio de una manera que afecte negativamente a otros clientes o acosa a nuestros clientes o empleados; usted u otras personas utilizan el

Servicio para participar en fraude o conducta ilegal o se sospecha que lo hacen; o cualquier agencia reguladora, órgano legislativo o tribunal restringe o impide de otro modo que Frontier preste el Servicio.

A menos que la ley aplicable exija lo contrario, la cancelación de su Servicio puede entrar en vigor el último día de su ciclo de facturación de Frontier para todos los Servicios aplicables, y es usted responsable de todos los cargos en los que se hubiera incurrido hasta la fecha de cancelación. Los cargos por instalación o configuración pagados al inicio del Servicio, en su caso, no son reembolsables. La cancelación del Servicio por nuestra parte surtirá efecto de conformidad con lo establecido en nuestra notificación a usted. Una vez cancelado el Servicio por cualquier motivo, será usted responsable del pago de todos los saldos de cuenta pendientes y los cargos por equipos devengados hasta la fecha de cancelación. Si una cancelación es resultado de una violación por su parte de las disposiciones de este Contrato, es posible que también deba pagar el cargo ETF correspondiente. Si su Servicio se cancela por cualquier motivo, es posible que deba pagar usted un cargo por reconexión antes de que se reactiven los Servicios.

Puede usted cancelar el Servicio enviando una notificación por escrito a la dirección indicada en la sección Notificaciones a continuación o poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Frontier si no solucionamos cualquier incumplimiento continuo de los términos y condiciones de este Contrato en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en la que Frontier reciba su notificación de dicho supuesto incumplimiento. **En la medida en que lo permita la ley aplicable, su recurso exclusivo en caso de incumplimiento por parte de Frontier es (i) la cancelación del servicio por su parte, y/o (ii) un crédito o reembolso de los cargos que hubiera pagado después de notificar a Frontier el supuesto incumplimiento o cualquier otra disputa, pero sin exceder los cargos correspondientes a noventa (90) días. Si no facilita usted a Frontier una notificación y la oportunidad de subsanar, en la medida en que lo permitan las leyes aplicables, la cancelación del servicio por parte de usted es su recurso exclusivo frente a cualquier incumplimiento por parte de Frontier.**

Acepta usted que si su Servicio se cancela por cualquier motivo, Frontier tiene derecho a eliminar de inmediato, sin previo aviso, todos los datos, archivos y otra información (incluido cualquier mensaje de correo electrónico, libreta de direcciones y/o contenido de almacenamiento web) almacenados en su cuenta.

GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

RECONOCE Y ACEPTA USTED QUE EL SERVICIO PRESTADO EN EL MARCO DEL PRESENTE CONTRATO SE PRESTA "TAL CUAL" O "SEGÚN SE ENCUENTRE DISPONIBLE", CON TODOS LOS FALLOS. EXCEPTO SI SE ESTABLECE DE MANERA EXPRESA LO CONTRARIO EN ESTE CONTRATO Y SI SE ESTABLECE DE MANERA

EXPRESA DE OTRO MODO EN CUALQUIER GARANTÍA DEL FABRICANTE CORRESPONDIENTE A CUALQUIER EQUIPO PROPORCIONADO POR FRONTIER (PERO SOLO SI DICHA GARANTÍA ESTÁ INCLUIDA CON DICHO EQUIPO), FRONTIER (Y SUS DIRECTIVOS, EMPLEADOS, COMPAÑÍA MATRIZ, FILIALES Y EMPRESAS ASOCIADAS) (EN CONJUNTO, LAS "PARTES DE FRONTIER"), SUS TERCEROS OTORGANTES DE LICENCIAS, PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES, EXCLUYEN TODAS Y CADA UNA DE LAS GARANTÍAS Y CONDICIONES DEL SERVICIO, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD E IDONEIDAD PARA UN FIN EN PARTICULAR, EXACTITUD, NO INFRACCIÓN, NO INTERFERENCIA, TÍTULO, COMPATIBILIDAD DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, COMPATIBILIDAD DE PROGRAMAS DE SOFTWARE, INTEGRACIÓN Y AQUELLAS DERIVADAS DEL CURSO DE OPERACIONES COMERCIALES O DERIVADAS DE LA LEY. DEL MISMO MODO, NO HAY GARANTÍA DE ESFUERZO DE MANO DE OBRA O AUSENCIA DE NEGLIGENCIA. NINGÚN ASESORAMIENTO O INFORMACIÓN PROPORCIONADOS POR FRONTIER O SUS REPRESENTANTES CREARÁ UNA GARANTÍA CON RESPECTO AL ASESORAMIENTO PROPORCIONADO.

FRONTIER NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO SE PUEDA PRESTAR EN SU UBICACIÓN, O QUE SE PRESTARÁ CON ARREGLO A UN CALENDARIO EN CONCRETO, INCLUSO SI FRONTIER HA ACEPTADO SU SOLICITUD DE SERVICIO. LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ESTÁ SUJETA A LA DISPONIBILIDAD DE LA RED, LA DISPONIBILIDAD DE LOS CIRCUITOS, LA LONGITUD DE LOS BUCLES, EL ESTADO DE SU LÍNEA TELEFÓNICA Y EL CABLEADO DENTRO DE SU UBICACIÓN, Y LA CONFIGURACIÓN Y LAS CAPACIDADES DE SU COMPUTADORA/DISPOSITIVO, ENTRE OTROS FACTORES.

FRONTIER NO GARANTIZA QUE EL SERVICIO O LOS EQUIPOS PROPORCIONADOS POR FRONTIER FUNCIONEN A UNA VELOCIDAD, ANCHO DE BANDA O VELOCIDAD DE PROCESAMIENTO DE DATOS EN PARTICULAR, NI QUE SEAN ININTERRUMPIDOS, ESTÉN EXENTOS DE ERRORES, SEAN SEGUROS O ESTÉN LIBRES DE VIRUS, GUSANOS, CÓDIGOS O CONDICIONES DESACTIVADORES O SIMILARES. FRONTIER NO SERÁ RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA DE SUS DATOS O SI LOS CAMBIOS EN EL FUNCIONAMIENTO, LOS PROCEDIMIENTOS O LOS SERVICIOS REQUIEREN LA MODIFICACIÓN O LA ALTERACIÓN DE SUS EQUIPOS, VUELVEN LOS MISMOS OBSOLETOS O AFECTAN DE OTRO MODO A SU RENDIMIENTO.

EN NINGÚN CASO LAS PARTES DE FRONTIER NI LOS TERCEROS LICENCIADORES, PROVEEDORES O SUMINISTRADORES DE FRONTIER SERÁN RESPONSABLES DE: (A) DAÑOS INDIRECTOS, PUNITIVOS, ESPECIALES, CONSECUENTES O INCIDENTALES, INCLUIDOS, A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, LUCRO CESANTE O PÉRDIDA

DE INGRESOS, PÉRDIDA DE PROGRAMAS O INFORMACIÓN O DAÑOS A DATOS QUE SE DERIVEN DEL USO, EL USO PARCIAL O LA INCAPACIDAD PARA USAR EL SERVICIO, O LA CONFIANZA EN O EL RENDIMIENTO DEL SERVICIO, INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O DE LA NATURALEZA DE LA CAUSA DE ACCIÓN, INCLUIDOS, A TÍTULO ENUNCIATIVO Y NO LIMITATIVO, AQUELLOS QUE SURJAN EN VIRTUD DE CONTRATO, DE NATURALEZA EXTRACONTRACTUAL, POR NEGLIGENCIA O RESPONSABILIDAD ESTRICTA, INCLUSO SI FRONTIER HA SIDO ADVERTIDA DE LA POSIBILIDAD DE Dicha RECLAMACIÓN O DAÑOS, O (B) CUALQUIER RECLAMACIÓN CONTRA USTED POR PARTE DE CUALQUIER OTRA PARTE.

LA RESPONSABILIDAD DE LAS PARTES DE FRONTIER O (CON SUJECCIÓN A LAS DIFERENTES LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD EN LA LICENCIA DE USUARIO FINAL DE TERCEROS U OTROS ACUERDOS) DE NUESTROS TERCEROS LICENCIADORES, PROVEEDORES O SUMINISTRADORES, EN RELACIÓN CON TODAS LAS CATEGORÍAS DE DAÑOS, NO SUPERARÁ UN CRÉDITO PRORRATEADO POR LAS TARIFAS MENSUALES (EXCLUYENDO TODOS LOS CARGOS NO RECURRENTES, TARIFAS REGULATORIAS, RECARGOS, TARIFAS E IMPUESTOS) QUE USTED HAYA PAGADO A FRONTIER POR EL SERVICIO DURANTE EL PERÍODO DE NOVENTA (90) DÍAS ANTERIOR AL MOMENTO EN EL QUE HUBIERA SURGIDO Dicha RECLAMACIÓN, QUE SERÁ SU ÚNICO Y EXCLUSIVO RECURSO, INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE RECLAMACIÓN O DE LA NATURALEZA DE LA CAUSA DE ACCIÓN.

TODAS LAS LIMITACIONES ANTERIORES ESTABLECIDAS EN ESTE APARTADO SE APLICARÁN EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, Y NO PRETENDEN HACER VALER NINGUNA LIMITACIÓN O DEFENSA QUE ESTÉ PROHIBIDA POR LA LEY.

TODAS LAS LIMITACIONES Y EXENCIOS DE RESPONSABILIDAD ESTABLECIDAS EN ESTE APARTADO TAMBIÉN SE APLICAN A LOS TERCEROS LICENCIADORES, PROVEEDORES Y SUMINISTRADORES DE FRONTIER, COMO TERCEROS BENEFICIARIOS DE ESTE CONTRATO.

LOS RECURSOS EXPRESAMENTE ESTIPULADOS EN ESTE CONTRATO CONSTITUYEN LOS ÚNICOS Y EXCLUSIVOS RECURSOS DE LOS QUE DISPONE USTED. PUEDE USTED TENER DERECHOS ADICIONALES EN VIRTUD DE CIERTAS LEYES (COMO LAS LEYES DE CONSUMIDORES), QUE NO PERMITEN LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS IMPLÍCITAS, O LA EXCLUSIÓN O LIMITACIÓN DE DETERMINADOS DAÑOS. SI SE APLICAN ESTAS LEYES, ES POSIBLE QUE NUESTRAS EXCLUSIONES O LIMITACIONES NO SE APLIQUEN A USTED.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Acepta usted defender, indemnizar y eximir de responsabilidad a las Partes de Frontier frente a todas las responsabilidades, costos y gastos, incluidos los honorarios razonables de abogados y expertos, que guarden relación con o que se deriven de su uso del Servicio (o el uso de su Servicio por parte de cualquier otra persona): (a) contraviniendo las leyes y reglamentaciones aplicables o este Contrato; (b) para acceder a Internet o para transmitir o publicar cualquier mensaje, información, software, imágenes u otros materiales a través de Internet; (c) de cualquier manera que perjudique a cualquier persona o cause lesiones personales o la muerte de cualquier persona o daños o pérdida de cualquier propiedad tangible o intangible (incluidos datos); o (d) reclamaciones por violación de derechos de propiedad intelectual que se deriven de o que guarden relación con su uso del Servicio.

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS CON FRONTIER MEDIANTE ARBITRAJE VINCULANTE

*** LE ROGAMOS QUE LEA ATENTAMENTE ESTO. AFECTA SUS DERECHOS ***

Frontier le invita a ponerse en contacto con nuestro departamento de Atención al Cliente si tiene inquietudes o quejas sobre su Servicio o sobre Frontier. Por lo general, las quejas de los clientes pueden resolverse satisfactoriamente de esta manera. En el improbable caso de que no pueda usted resolver sus inquietudes a través de nuestro departamento de Atención al Cliente, usted y Frontier se comprometen a resolver todas las disputas mediante arbitraje vinculante o en un tribunal de reclamaciones menores (*small claims court*) en lugar de hacerlo mediante demandas en tribunales de jurisdicción general, juicios con jurado o demandas colectivas. El arbitraje es un procedimiento más informal que una demanda. El arbitraje recurre a un árbitro neutral en lugar de a un juez o a un jurado, permite una revelación de pruebas más limitada que en un tribunal, y está sujeto a una revisión muy limitada por parte de los tribunales. Los árbitros pueden otorgar los mismos resarcimientos por daños y perjuicios y resarcimientos individuales que afectan a las partes individuales que puede otorgar un tribunal, incluido el pago de honorarios de abogados si la ley lo permite. En caso de reclamación justificada que no supere los \$75,000, Frontier pagará todos los costos del arbitraje. Por otra parte, en el arbitraje tiene usted derecho a recuperar de Frontier los honorarios de abogados para su propia disputa en la misma medida en que lo haría en un tribunal. Asimismo, en determinadas circunstancias (como se explica a continuación), Frontier le pagará más que el monto del laudo del árbitro si este le otorga un monto superior al que Frontier le hubiera ofrecido a usted para resolver la disputa.

Acuerdo de arbitraje:

(a) Usted y Frontier se comprometen a someter a arbitraje **todas las disputas y reclamaciones** entre nosotros relacionadas o asociadas con el Servicio. El presente Acuerdo de Arbitraje pretende ser interpretado en sentido amplio. Incluye, a título enunciativo y no limitativo, todas las reclamaciones que se deriven de o que guarden relación con cualquier

aspecto de nuestra relación, con independencia de que se basen en contrato, sean de naturaleza extracontractual, se basen en una disposición legal, fraude, declaración falsa o cualquier otra teoría legal, que hayan surgido antes o durante este Contrato o cualquier Contrato anterior, o que puedan surgir después de la extinción de este Contrato. También incluye reclamaciones que actualmente son objeto de una demanda colectiva o supuesto litigio por demanda colectiva en los que usted no es miembro de una clase certificada. Las referencias a "Frontier", "usted" y "nosotros" incluyen a nuestras respectivas filiales, empresas asociadas, agentes, empleados, predecesores en interés, sucesores y cesionarios, así como a todos los usuarios o beneficiarios autorizados o no autorizados de los Servicios de Frontier de Banda Ancha en virtud de este Contrato o de contratos anteriores entre nosotros.

Sin perjuicio del acuerdo anterior, Frontier se compromete a no recurrir a arbitraje para iniciar el cobro de deudas en su contra, excepto en respuesta a las reclamaciones que haya realizado usted en un procedimiento de arbitraje. Por otra parte, al aceptar resolver las disputas mediante arbitraje, **usted y Frontier se comprometen a renunciar incondicionalmente al derecho a un juicio con jurado o a participar en una demanda colectiva, un procedimiento representativo o una demanda iniciada por un fiscal general privado.** En lugar del arbitraje, cualquiera de las partes puede iniciar una acción individual en un tribunal de demandas de menor cuantía (*small claims court*) para disputas o reclamaciones que estén dentro del alcance de la autoridad del tribunal de demandas de menor cuantía. Por otra parte, puede usted comunicar cualquier problema a las agencias federales, estatales o locales, incluida, por ejemplo, la Comisión Federal de Comunicaciones. Dichas agencias pueden, si la ley lo permite, solicitarnos una reparación a su favor.

Este Contrato evidencia una transacción en comercio interestatal y, por lo tanto, la Ley Federal de Arbitraje (*Federal Arbitration Act*) rige la interpretación y la aplicación de esta disposición, incluso después de la extinción del Contrato.

(b) La parte que pretenda recurrir al arbitraje deberá primero enviar por correo una Notificación de Disputa (en adelante, "Notificación") por escrito a la otra parte. La Notificación a Frontier debe dirigirse a: Frontier Communications, Legal Department, 401 Merritt 7, Norwalk, CT 06851 (en adelante, "Dirección de Notificación"). La Notificación debe (1) describir la naturaleza y el fundamento de la reclamación o disputa, e (2) indicar la reparación específica solicitada (en adelante, la "Demandra"). Si Frontier y usted no llegan a un acuerdo para resolver la reclamación en los treinta (30) días posteriores a la recepción de la Notificación, usted o Frontier podrán iniciar un procedimiento de arbitraje. Durante el arbitraje, el monto de cualquier oferta de acuerdo realizada por Frontier o por usted no se comunicará al árbitro hasta que el árbitro determine el monto, en su caso, al que usted o Frontier tienen derecho.

(c) El arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje del Consumidor (en adelante, las "Reglas de la AAA") de la American Arbitration Association (Asociación de Arbitraje de los Estados

Unidos de América) (en adelante, “AAA”), según se modifique en las disposiciones de este Contrato, y será administrado por la AAA. Para obtener información sobre el procedimiento, las reglas y los cargos, póngase en contacto con la AAA en línea en <http://www.adr.org>, llame a la AAA al 1-800-778-7879 o llame a Frontier al 1-877-462-7320, opción 3. El árbitro queda obligado por lo dispuesto en este Contrato. Todas las cuestiones serán resueltas por el árbitro, pero aquellas cuestiones relacionadas con el alcance y la aplicabilidad de la disposición de arbitraje, incluido el alcance, la interpretación y la aplicabilidad del apartado (f) a continuación, serán resueltas por un tribunal. Si su reclamación es por \$25,000 o una cantidad inferior, puede usted optar por que el arbitraje se lleve a cabo exclusivamente sobre la base de documentos presentados al árbitro, a través de una audiencia telefónica o una audiencia presencial según lo establecido por las Reglas de la AAA. Si su reclamación es superior a los \$25,000, el derecho a una audiencia estará determinado por las Reglas de la AAA. A menos que Frontier y usted acuerden lo contrario, todas las audiencias presenciales se celebrarán en un lugar que la AAA seleccione en el estado de su residencia principal. Independientemente de la forma en la que se celebre el arbitraje, el árbitro emitirá una decisión motivada por escrito suficiente para explicar los hallazgos y conclusiones esenciales en los que se basa el laudo.

Frontier se compromete a pagar sus cargos de presentación a trámite, administración y arbitraje de la AAA (en adelante, los “Cargos de la AAA”) en el caso de reclamaciones por daños y perjuicios de hasta \$75,000 y en el caso de reclamaciones de indemnización no monetaria por un valor de hasta \$75,000, según se determine desde su perspectiva o la de Frontier (pero sin incluir los gastos y honorarios de abogados). Después de que Frontier reciba la notificación de que ha iniciado usted el arbitraje, Frontier le reembolsará de inmediato el costo de los cargos de presentación a trámite, a menos que su reclamación sea superior a \$75,000. (El cargo de presentación a trámite está sujeto a modificación por parte de la AAA. Si no puede usted pagar este cargo, Frontier lo pagará directamente previa recepción de una solicitud por escrito). Por otra parte, Frontier no pagará su parte de los cargos de la AAA si el árbitro determina que su reclamación o la reparación solicitada son infundados o se presentan para un fin inadecuado, según lo establecido por las normas de la Regla Federal de Procedimiento Civil (*Federal Rule of Civil Procedure*) 11(b). En ese caso, el pago de los cargos de la AAA se regirá por las Reglas de la AAA, y acepta usted reembolsar a Frontier todo el dinero previamente desembolsado por Frontier que de otro modo tendría usted la obligación de pagar en virtud de las Reglas de la AAA. Si inicia usted un arbitraje en el que pretende obtener una reparación valorada en más de \$75,000 (sin incluir gastos y honorarios de abogados), según se mida desde su punto de vista o el de Frontier, el pago de los cargos de la AAA se regirá por las Reglas de la AAA.

(d) Si Frontier ofrece resolver su disputa antes de la designación del árbitro y no acepta usted la oferta, y el árbitro le otorga un monto de dinero superior a la última oferta de acuerdo por escrito de Frontier, Frontier le pagará el monto del laudo o \$5,000 (“el pago alternativo”), lo

que sea mayor. Si Frontier no ofrece resolver su disputa antes de la designación del árbitro y este le otorga una reparación sobre la base del fondo, Frontier acepta pagarle el monto del laudo o el pago alternativo, lo que sea mayor. El árbitro podrá dictar resoluciones y resolver disputas en relación con el pago y reembolso de honorarios, gastos y el pago alternativo en cualquier momento durante el procedimiento y a solicitud de cualquiera de las partes, en un plazo de catorce (14) días a partir de la resolución del árbitro sobre el fondo.

(e) Si bien Frontier puede tener derecho a que se le otorguen los gastos y honorarios de abogados si su postura prevalece, Frontier acepta que no solicitará dicho otorgamiento.

(f) Usted y Frontier se comprometen a solicitar, y aceptan que el árbitro podrá otorgar solo dicha reparación, ya sea en forma de indemnización por daños y perjuicios, una orden judicial u otra reparación no monetaria, según sea necesario para resolver cualquier lesión individual que usted o Frontier hayan sufrido o puedan sufrir. En particular, si usted o Frontier solicitan una reparación no monetaria, incluido un desagravio declaratorio o por mandato judicial, el árbitro podrá otorgar una reparación de manera individual únicamente, y no podrá otorgar una reparación que afecte a personas o entidades que no sean usted o Frontier. **USTED Y FRONTIER ACEPTAN QUE CADA UNO DE NOSOTROS PODRÁ INTERPONER DEMANDAS CONTRA EL OTRO ÚNICAMENTE DE MANERA INDIVIDUAL Y NO COMO DEMANDANTE O MIEMBRO DE UNA DEMANDA COLECTIVA EN CUALQUIER SUPUESTO PROCEDIMIENTO COLECTIVO, REPRESENTATIVO O DE FISCAL GENERAL PRIVADO. POR OTRA PARTE, A MENOS QUE USTED Y FRONTIER ACUERDEN LO CONTRARIO POR ESCRITO, EL ÁRBITRO NO PODRÁ CONSOLIDAR LAS RECLAMACIONES DE MÁS DE UNA PERSONA Y NO PODRÁ PRESIDIR DE OTRO MODO NINGUNA FORMA DE ACCIÓN COLECTIVA, REPRESENTATIVA O DE FISCAL GENERAL PRIVADO.** Si un tribunal determina que las leyes aplicables impiden el cumplimiento de cualquiera de las limitaciones de este apartado (f) en relación con una reclamación de reparación en particular, entonces esa reclamación (y solo esa reclamación) deberá separarse del arbitraje y podrá presentarse ante un tribunal. Por otra parte, un laudo arbitral y cualquier sentencia que lo confirme se aplicarán únicamente al caso específico y no podrán utilizarse en ningún otro caso excepto para ejecutar el laudo.

(g) Independientemente de cualquier disposición en sentido contrario en este Contrato, usted y Frontier aceptan que si Frontier realiza algún cambio en esta disposición de arbitraje durante el período en el que usted recibe los servicios de Frontier, puede usted rechazar ese cambio enviándole a Frontier una notificación por escrito en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha del cambio a la Dirección de Notificación indicada en el punto (b) anterior y exigir que Frontier cumpla con lo establecido en esta disposición. Al rechazar cualquier cambio futuro, acepta usted someter a arbitraje cualquier disputa entre nosotros de conformidad con el texto de esta disposición.

DISPOSICIONES GENERALES

Este Contrato, incluidas todas las Políticas mencionadas en el mismo, constituye el acuerdo completo entre usted y Frontier con respecto al objeto del presente Contrato y reemplaza a todos y cada uno de los acuerdos anteriores o contemporáneos, ya sean escritos o verbales. Ningún cambio realizado por usted en este Contrato surtirá efecto a menos que se acuerde por escrito y esté firmado por una persona autorizada de Frontier.

Si un órgano jurisdiccional o un organismo competente determina que alguna disposición de este Contrato es inaplicable, las partes acuerdan, no obstante, que las disposiciones restantes de estos términos y condiciones mantendrán plena vigencia y eficacia. Lo anterior no se aplica a la prohibición de acciones colectivas o representativas que forma parte de la cláusula de arbitraje; si se determina que esa disposición no es exigible, la cláusula de arbitraje (pero solo la cláusula de arbitraje) será nula y sin efecto.

Salvo si la ley exige lo contrario, usted y Frontier aceptan que la Ley Federal de Arbitraje (*Federal Arbitration Act*) y las leyes sustantivas del estado y el área local en la que Frontier presta los Servicios, sin referencia a sus principios de conflictos de leyes, se aplicarán para regir, interpretar y hacer cumplir todos los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del objeto de este Contrato o que estén relacionados de alguna manera con este Contrato.

Todas las obligaciones derivadas de este Contrato que, por su naturaleza, debieran subsistir después de la extinción de este Contrato, incluidas, a título enunciativo y no limitativo, las relacionadas con las Garantías y la Limitación de Responsabilidad, la Indemnización y la Resolución de Disputas con Frontier mediante arbitraje vinculante, mantendrán plena vigencia después de dicha extinción.

Salvo si se establece expresamente en este Contrato, este Contrato no proporcionará a ningún tercero un recurso, reclamación o derecho de reembolso. Podemos ceder este Contrato a otra entidad sin previo aviso ni consentimiento por su parte. No podrá usted ceder este Contrato sin nuestro consentimiento.

El hecho de que Frontier no insista en cualquier momento en el estricto cumplimiento de cualquiera de las disposiciones de este Contrato no se interpretará como una renuncia a dichas disposiciones en el futuro.

En la máxima medida permitida por la ley, usted y Frontier aceptan que, independientemente de cualquier estatuto o ley que indique lo contrario, cualquier reclamación o causa de acción que se derive del uso del Servicio o de este Contrato o que esté relacionada con este Contrato, se debe presentar en el transcurso de un (1) año después de que haya surgido dicha reclamación o causa de acción, o se debe renunciar a ella para siempre.

Los títulos de los apartados que figuran en estas Condiciones de Servicio se incluyen solo por conveniencia y no tienen ningún efecto legal o contractual.



Frontier.com

NUESTRO DERECHO A HACER CAMBIOS

A MENOS QUE LA LEY LO PROHÍBA, FRONTIER PUEDE MODIFICAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SU SERVICIO EN CUALQUIER MOMENTO NOTIFICÁNDOSELO CON 30 DÍAS DE ANTELACIÓN MEDIANTE MENSAJE EN LA FACTURA, INSERCIÓN EN LA FACTURA, CORREO ELECTRÓNICO U OTRO AVISO, INCLUSO PUBLICANDO UN AVISO DE DICHAS MODIFICACIONES EN EL SITIO WEB WWW.FRONTIER.COM. SE CONSIDERARÁ QUE HA ACEPTADO USTED LAS MODIFICACIONES SI PAGA O UTILIZA USTED LOS SERVICIOS DESPUÉS DE HABER RECIBIDO EL AVISO.

NOTIFICACIONES

A menos que se especifique lo contrario en este Contrato, las notificaciones que a usted podrán hacerse por correo electrónico, correo ordinario, publicación en línea en Frontier.com/terms, anuncios o mensajes grabados, mensajes en la factura, inserciones en la factura, anuncios en el periódico, tarjetas postales, cartas o llamadas a su número de teléfono facturado o a cualquier otro número de teléfono fijo o inalámbrico que haya facilitado usted a Frontier. Es su responsabilidad verificar si hay notificaciones de este tipo. Si nos envía usted un correo electrónico, acepta usted que la identificación de usuario y/o el alias contenidos en el correo electrónico son legalmente suficientes para verificar su identidad como remitente y la autenticidad de la comunicación. Las notificaciones que deba usted realizar en el marco de este Contrato deben enviarse a Frontier a:

A LA ATENCIÓN DE: CUSTOMER SERVICE

Frontier Communications
P.O. Box 5166
Tampa, FL 33675

Con copia para:

Frontier Communications
Legal Department
401 Merritt 7
Norwalk, CT 06851

Una notificación suya a Frontier se considerará entregada cuando Frontier la reciba.

Última actualización: Octubre de 2020
04012021