

Notificación legal al suscriptor – EchoNet Wireless Puerto Rico LLC

Gracias por elegir a EchoNet Wireless Puerto Rico LLC, (“EchoNet” o la “Compañía”) como su proveedor de servicios de Internet, IPTV y/o telefonía. Este Contrato de Servicio (“Contrato”) establece los términos y condiciones que aplican a todos los servicios que EchoNet le provee a usted (“usted” o “Cliente”). Los servicios incluyen internet, IPTV, telefonía y cualquier otro servicio (en conjunto, los “Servicios,” e individualmente, “Servicio”) que le podamos proveer.

Es nuestra política presentarle una Orden de Trabajo y/o Solicitud de Servicio, bien sea en formato electrónico o en papel, cuando se inicia un Servicio o cuando visitamos su residencia para instalar Servicios o atender problemas. Al firmar la Orden de Trabajo y/o Solicitud de Servicio o al usar nuestro(s) Servicio(s), usted acepta y acuerda quedar legalmente vinculado a los términos y condiciones establecidos en este Contrato. Cualquier Cliente que no esté de acuerdo con quedar vinculado a estos términos, debe dejar de usar el(los) Servicio(s) de inmediato y notificar a nuestro Centro de Servicio al Cliente para cancelar la cuenta, sujeto a cualquier cargo por terminación aplicable.

Los términos y condiciones establecidos en la sección de “TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES” son aplicables a todos los Servicios. Términos y condiciones adicionales aplicarán a la prestación de los servicios de telefonía, Internet e IPTV y los mismos deben ser revisados en las siguientes secciones “TÉRMINOS ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE TELEFONÍA”, “TÉRMINOS ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE INTERNET” y “TÉRMINOS ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE IPTV”, según apliquen.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

1. Predio con Servicio, Acceso e Instalación.

- a. Acceso al Predio con Servicio. Usted le concede a EchoNet y sus agentes el derecho de entrar durante horas razonables en la propiedad donde se proveerán el(los) Servicio(s) y/o equipos de la Compañía (“Predio con Servicio”), según se define más adelante, para instalar, dar mantenimiento, configurar o realizar trabajos relacionados con el(los) Servicio(s). Usted garantiza que es el dueño del Predio con Servicio o que tiene la autoridad de permitir que EchoNet entre al Predio con Servicio. Además, le otorga a la Compañía todos los derechos de paso que sean necesarios para proveerle Servicio(s) a usted y a otros en la misma red. Si usted no es el dueño del Predio con Servicio, usted acuerda obtener dicho permiso del dueño del inmueble y proporcionarle a EchoNet, si se solicita, prueba de dicho permiso. EchoNet se reserva el derecho de llevar a cabo instalaciones subterráneas o por tubería existente, por la ruta más corta y razonable. Si el Cliente no fuera el dueño del inmueble, ni tuviese la autorización de éste, el Cliente se obliga a indemnizar y liberar a la Compañía de toda responsabilidad por cualesquiera reclamaciones que pudiere hacer el dueño del inmueble como resultado del(los) Servicio(s) prestado(s) al amparo de este Contrato.
- b. Revisión de la Instalación; Interferencia. La Compañía puede realizar una revisión de la instalación del Predio con Servicio antes de llevar a cabo la instalación de los Servicios. Si la Compañía determina que la instalación y/o activación segura de uno o más Servicios tendrá consecuencias negativas para el personal o la red de la Compañía o cause dificultades técnicas a la Compañía o sus clientes, la Compañía podrá rescindir la Orden de Trabajo y/o la Solicitud de Servicio mediante notificación por escrito al Cliente o podrá requerir al Cliente que corrija la situación antes de proceder con la instalación o activación del(los) Servicio(s). Si en algún momento (i) el funcionamiento adecuado del Equipo de la Compañía o la prestación de un Servicio está sujeto a interferencia u obstrucción debido a cualquier causa que no sea por acciones de la Compañía o (ii) dicha interferencia u obstrucción, o su causa, puede poner en peligro, obstaculizar, dañar o lesionar al personal o la red de la Compañía y/o causar dificultades técnicas a la Compañía o sus clientes, la Compañía puede rescindir la Orden de Trabajo, la Solicitud de Servicio y/o este Contrato sin responsabilidad alguna, previa notificación por escrito al Cliente.
- c. Preparación del Predio. El Cliente será responsable de realizar los preparativos necesarios del Predio para la entrega e instalación del Equipo de la Compañía y la instalación y prestación continua del(los) Servicio(s), incluyendo la reubicación de los equipos, muebles y accesorios del Cliente según fuera necesario para lograr acceso al Equipo o el(los) Servicio(s).
- d. Instalación. La Compañía coordinará una o más visitas de instalación con el Cliente. El Cliente o un representante autorizado del Cliente debe estar presente durante la instalación. Si durante el proceso de instalación, la Compañía determina que es necesario realizar trabajos adicionales para poder proveer el(los) Servicio(s) en el Predio con Servicio, la Compañía notificará al Cliente de cualquier cargo(s) adicional(es). Si el Cliente no acepta pagar dicho(s) cargo(s) ejecutando una Orden de Trabajo o una Solicitud de Servicio revisada dentro de los cinco (5) días laborables siguientes de haber recibido los mismos, el Cliente o la Compañía tendrán derecho a rescindir la Orden de Trabajo, la Solicitud de Servicio y/o este Contrato.
- e. Limitación de Responsabilidad de la Compañía por la Instalación. La Compañía no será responsable por trabajo alguno realizado por la Compañía o sus representantes autorizados como parte de cualquier instalación, incluyendo, sin limitarse, a cualquier asistencia que puedan proveer al Cliente para cumplir con las obligaciones del Cliente en la

preparación del Predio, según dispone esta sección. El Cliente expresamente renuncia a cualquier reclamo que pueda tener contra la Compañía por el trabajo realizado por la Compañía o sus representantes autorizados relacionado con la preparación del Predio o la instalación, reubicación u otro tipo de manejo del Equipo de la Compañía o el Equipo del Cliente.

2. Equipos, programación y marcas de la Compañía.

- a. Usted reconoce que, con excepción del cableado dentro del Predio con Servicio o el equipo comprado por usted a la Compañía, cualquier router, equipo de telefonía y facilidad que instalemos o le proveamos a usted para que lo instale por su cuenta (en inglés, "self-install"), junto con cualquier equipo que le alquilemos (colectivamente, "Equipo de la Compañía") es solamente para su uso con propósitos de usar el(los) Servicio(s), y siguen siendo propiedad de EchoNet.
- b. Usted es responsable de salvaguardar, cuidar la integridad y prevenir que se altere, dañe, pierda, destruya o se hurte el Equipo de la Compañía. Usted acuerda tomar medidas de seguridad razonables con respecto al uso y acceso al Servicio y/o al Equipo de la Compañía. Usted acuerda devolvernos el Equipo de la Compañía cuando así se le requiera o cuando se termine(n) el(los) Servicio(s). Usted acuerda que no permitirá que el Equipo de la Compañía se abra, se altere o reciba servicio por nadie que no sea nuestros empleados o agentes. No permitirá ninguna agregación, alteración o manipulación del Equipo de la Compañía.
- c. Usted es responsable de tener un protector de sobrecargas, así como de asegurarse de tener una toma de conexión a tierra adecuada y de conectar el Equipo de la Compañía a tal protector de sobrecargas. Si el Cliente no devuelve el Equipo de la Compañía, o si estos estuviesen destruidos o inservibles, usted acuerda pagar el costo actual de reemplazo del Equipo de la Compañía. EchoNet sugiere que el Equipo de la Compañía bajo su posesión esté cubierto por un seguro de propiedad. EchoNet no tiene obligación alguna con relación al uso y operación de cámaras de seguridad y/o sistemas de alarmas conectadas al Equipo de la Compañía.
- d. Los Servicios y Equipo de la Compañía, incluyendo cualquier microprogramación (firmware) o programación (software) que podrían estar instalados en el Equipo de la Compañía o que sean utilizadas para proveer el(los) Servicio(s), están protegidos por marcas registradas, derechos de autor y/u otras leyes de propiedad intelectual y disposiciones de tratados internacionales.
- e. El uso no autorizado de Equipo de la Compañía o del(los) Servicio(s) podría constituir una violación a las leyes federales y estatales. Usted será responsable por todo uso no autorizado del(los) Servicio(s) y por cualquier Equipo del Cliente y/o Servicios que sean hurtados. Usted acuerda notificarnos de inmediato, por escrito o llamando a nuestro Centro de Servicio al Cliente durante horas laborables, si se enterara en cualquier momento de que Equipo de la Compañía ha sido robado o que se estén robando Servicios o se estén usando Servicios sin autorización. Si no nos notifica de manera oportuna, se podrá(n) terminar su(s) Servicio(s) sin aviso, con cargos adicionales para usted.
- f. Cualquier conexión no autorizada por la Compañía, o alteración de cualquier Equipo de la Compañía, o cualquier robo de Servicios, será causa de suspensión inmediata del(los) Servicio(s), terminación de este Contrato y/o acción legal, a discreción de la Compañía. En caso de cualquier conexión no autorizada o manipulación del Equipo de la Compañía, o cualquier robo de los Servicios, la Compañía tendrá derecho a recuperar de usted los daños, incluyendo el valor de los Servicios y/o Equipos de la Compañía obtenidos en violación de este Contrato. Usted acepta pagar los costos incurridos por la Compañía para cobrar cualquier daño en virtud de este Contrato, incluyendo los honorarios de abogados de la Compañía.

3. Equipo del Cliente. "Equipo del Cliente" significa cualquier soporte lógico o programas o aplicaciones informáticas ("software"), soporte físico ("hardware") o servicios propiedad del Cliente que usted elige usar en conexión con el(los) Servicio(s).

- a. Excepto que se especifique lo contrario en este Contrato, o en cualquier Orden de Trabajo y/o Solicitud de Servicio, el Cliente será responsable del mantenimiento o reparación de cualquier Equipo del Cliente, y la Compañía no será responsable de ningún mantenimiento o reparación.
- b. El Cliente reconoce que el Equipo del Cliente presenta un riesgo de seguridad para la red y el Equipo de la Compañía, y acuerda implementar medidas y procedimientos de seguridad razonables con respecto al Equipo del Cliente, que incluyen, pero no se limitan a proveer seguridad física, protección con contraseña y autenticación para acceder al Equipo del Cliente. El Cliente es el único responsable de los dispositivos de seguridad que el Cliente elija conectar o instalar en su equipo de computadora, además de las transmisiones hacia o desde el Cliente o usuarios autorizados. El Cliente será responsable ante la Compañía por todos los daños, costos y tarifas que resulten de cualquier uso no autorizado, uso compartido, acceso, interceptación o cualquier riesgo asociado al uso no autorizado del Equipo del Cliente, incluyendo el valor de cualquier Servicio obtenido en violación de este Contrato. El Cliente también acuerda pagar los costos incurridos por la Compañía al cobrar cualquier daño en virtud de este Contrato, incluyendo los honorarios de abogados de la Compañía.

- c. Usted le otorga a EchoNet y a nuestros agentes el derecho a insertar otros hardware en el Equipo del Cliente, enviar softwares y/o descargas al Equipo del Cliente y de instalar, configurar, mantener, inspeccionar y actualizar el Equipo del Cliente. Usted garantiza que es o el dueño del Equipo del Cliente o que tiene la autoridad de darnos acceso al Equipo del Cliente. Debe llamar a nuestro Centro de Servicio al Cliente para indagar si el Equipo del Cliente cumple con nuestros requisitos técnicos, de seguridad y otros requisitos. Nos reservamos el derecho a prohibir el uso de Equipo del Cliente que determinemos no es compatible con nuestra red o que esté alterado o manipulado de cualquier forma. Excepto que de otra manera se especifique en este Contrato o en cualquier Orden de Trabajo y/o Solicitud de Servicio, no tendremos ninguna obligación de proveer, mantener ni dar servicio al Equipo del Cliente, incluyendo, pero sin limitarse a, Equipo del Cliente al cual la Compañía o una tercera parte haya enviado programación ("software") o descargas. Sin embargo, en caso de que la Compañía provea cualquier tipo de asistencia relacionada al Equipo del Cliente, no nos hacemos responsables de cualquier daño o mal funcionamiento.
- d. Usted acuerda que la siguiente limitación de responsabilidad le aplica: LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA QUE EL EQUIPO DEL CLIENTE LE PERMITIRÁ INSTALAR, ACCEDER, OPERAR O UTILIZAR ADECUADAMENTE EL(LOS) SERVICIO(S). USTED RECONOCE QUE CUALQUIER INSTALACIÓN, ACCESO, OPERACIÓN O USO PODRÍA PROVOCAR DAÑOS AL EQUIPO DEL CLIENTE. LA COMPAÑÍA NO TENDRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER FALLO O DAÑO, INCLUYENDO POR LA FALTA DE SERVICIO DE 911/E911 O MARCACIÓN ASOCIADA CON UN SISTEMA DE SEGURIDAD. Esta limitación de responsabilidad es adicional a cualquier limitación de responsabilidad establecida en el presente Contrato y no limitará tal limitación.

4. Limitaciones al Servicio y de Responsabilidad.

- a. PROVEEMOS TODO(S) SERVICIO(S) DE MANERA "TAL CUAL" Y "SEGÚN DISPONIBLE", SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, NI EXPRESA NI IMPLÍCITA. NI ECHONET, SUS AFILIADAS, EMPLEADOS, AGENTES NI CONTRATISTAS GARANTIZAN QUE EL EQUIPO DE LA COMPAÑÍA O SU(S) SERVICIO(S) CUMPLIRÁN CON SUS REQUERIMIENTOS, QUE PROVEERÁN USO ININTERRUMPIDO O QUE TRANSMITIRÁN COMUNICACIONES INCORRUPTAS. A MENOS QUE LAS LEYES APLICABLES LO PROHIBAN O RESTRINJAN, TODAS LAS REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS DE CUALQUIER TIPO, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A GARANTÍAS DE RENDIMIENTO, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O COMERCIALIZACIÓN, QUEDAN POR ESTE MEDIO EXCLUIDAS.
 - b. ECHONET NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INDEMNIZACIÓN TRIPLE POR CONCEPTO DE DAÑOS, PUNITIVOS, EJEMPLARIZANTES, O CONSECUENTE, ASÍ COMO POR PÉRDIDAS O INCONVENIENCIAS QUE EL CLIENTE O SUScriptor DE LOS SERVICIOS PUEDA ENFRENTAR (INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, PÉRDIDAS DE INGRESOS, PÉRDIDAS DE GANANCIAS, PÉRDIDAS DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, DAÑOS PERSONALES O MUERTE) QUE PUEDAN RESULTAR DIRECTA O INDIRECTAMENTE DE, O EN CONEXIÓN CON, (A) SU USO O DEPENDENCIA DEL EQUIPO DE LA COMPAÑÍA, EQUIPO DEL CLIENTE, O LOS SERVICIOS O (B) LA INSTALACIÓN, INSTALACIÓN POR CUENTA PROPIA (EN INGLÉS, "SELF-INSTALL"), MANTENIMIENTO, FALLA, O REMOCIÓN DE CUALQUIER EQUIPO DE LA COMPAÑÍA, EQUIPO DEL CLIENTE, O LOS SERVICIOS (INCLUYENDO, PERO SIN LIMITARSE A, CUALQUIER ERROR, OMISIÓN, INTERRUPCIÓN, INTROMISIONES (EN INGLÉS, "BREACHES") DE HARDWARE O SOFTWARE, FRACASO O MAL FUNCIONAMIENTO, PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DOCUMENTOS, "WORK STOPPAGE", ERRORES, DEFECTOS, DEMORAS EN LA OPERACIÓN, DEMORAS EN LA TRANSMISIÓN, FALLAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS, EQUIPO DE LA COMPAÑÍA, EQUIPO DEL CLIENTE, O CUALQUIER OTRO ERROR, OMISIÓN, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN DE LLAMADAS, CORREOS ELECTRÓNICOS, MENSAJES DE VOZ U OTRA INFORMACIÓN O DATA).
 - c. El Cliente reconoce que para proveer el(los) Servicio(s), EchoNet podría utilizar facilidades estatales y municipales y servidumbres y/o derechos de paso, además de las facilidades de las compañías de telefonía y de energía eléctrica, y que el uso continuo de tales instalaciones no puede ser garantizado por EchoNet. Por consiguiente, en la eventualidad de que el uso de estas facilidades y servidumbres y/o derechos de paso le fuera negado por alguna razón y EchoNet, en el ejercicio de su discreción, determinará que no puede proveer el(los) Servicio(s) mediante el uso de rutas alternas, el(los) Servicio(s) bajo este Contrato se interrumpirá(n) o se terminará(n). Usted se compromete a no hacer reclamación alguna contra EchoNet debido a tal interrupción de Servicio(s).
5. **Créditos por Interrupción en los Servicios.** En ocasiones, EchoNet podrá interrumpir el(los) Servicio(s) de manera temporal para realizar reparaciones y/o modificaciones al sistema que sean necesarias para garantizar la continuidad y/o mejorar la calidad de sus servicios. Ante estas interrupciones, la Compañía será responsable únicamente de hacer ajustes prorrateados en la factura conforme a las leyes y reglamentos que apliquen. Las solicitudes de crédito por tiempo sin Servicio(s) podrán hacerse por correo, vía teléfono, o través de nuestra página de Internet. Luego del análisis correspondiente de la solicitud y los récords del sistema, EchoNet concederá los créditos aplicables según los resultados del análisis a razón de 1/30va parte de la factura mensual del Cliente por cada día con cuatro (4) horas consecutivas o más, sin Servicio(s). El Cliente deberá presentar cualquier solicitud de crédito por interrupción de Servicio(s) ante EchoNet dentro de un término de 24 horas días contados a partir del comienzo de la interrupción al(los) Servicio(s). No

obstante, el Cliente tendrá la obligación de notificar a EchoNet sobre la interrupción del(los) Servicio(s), ya sea vía comunicación telefónica o mediante visita a EchoNet, dentro de un término de un (1) día contado a partir del comienzo de dicha interrupción para que se pueda conceder la solicitud. Este crédito no se otorgará si la interrupción es por causa de la negligencia, por aviso previo para mantenimiento de la red, algún daño causado por el clima, falta de pago o violación de los términos y condiciones del Contrato por parte del Cliente.

De ninguna manera EchoNet acreditará una cantidad superior a la tarifa mensual facturada por el(los) Servicio(s). En ninguna circunstancia seremos responsables por algún fallo o interrupción del(los) Servicio(s), incluyendo, pero sin limitarse a aquellos fallos o interrupciones que resulten en parte o en su totalidad de circunstancias fuera de nuestro control, tales como el clima, interrupciones al servicio eléctrico, disturbios civiles, actos terroristas, acción o inacción de las autoridades gubernamentales o cualquier otra causa imprevista y fuera del control de EchoNet.

6. **Uso de Servicio(s).** A menos que usted se suscriba a un plan que expresamente lo permita, o que de otra manera haya sido autorizado por escrito por EchoNet, usted se compromete a utilizar el(los) Servicio(s) solamente para fines personales, residenciales y no comerciales. No utilizará el Equipo de la Compañía en ningún momento en una dirección que no sea la del Predio sin nuestra autorización previa por escrito. Usted acuerda y representa que no revenderá ni permitirá que otro revenda nuestro(s) Servicio(s) en parte ni en su totalidad. No usará ni permitirá que otra persona use el Equipo de la Compañía ni el(los) Servicio(s), directa o indirectamente, para ningún fin ilegal, incluyendo, pero sin limitarse a, la violación de cualquier política publicada de la Compañía, aplicable al(los) Servicio(s). El uso del Equipo de la Compañía o el(los) Servicio(s) para la transmisión, comunicaciones o almacenamiento de cualquier información, datos o materiales en violación de cualquier ley o reglamento federal, estatal o local está prohibido. Usted reconoce que acepta este Contrato y que le requerirá a todas las personas que utilicen el Equipo de la Compañía y/o el(los) Servicio(s) en el Predio con Servicio cumplir con el mismo y que le corresponderá solamente a usted la responsabilidad de asegurar que los demás usuarios entiendan y cumplan con los términos y condiciones del presente Contrato y con cualesquiera políticas aplicables de la Compañía, incluyendo, pero sin limitarse a las políticas de uso aceptable y de privacidad disponibles en nuestra página de Internet, www.echonetpr.com. Además, reconoce y acuerda que usted será exclusivamente responsable por cualquier transacción, incluyendo, sin limitación, compras realizadas mediante o en conexión con el(los) Servicio(s).
7. **Depósito.** EchoNet se reserva el derecho de solicitar un depósito al Cliente. La cantidad del depósito será determinada a base del historial de crédito del Cliente y servirá como garantía parcial de cualquier balance adeudado por éste. La Compañía podrá cambiar la cantidad del depósito a ser solicitado conforme al historial de pago y/o de consumo del Cliente. EchoNet también puede exigir al Cliente que otorgue un depósito por el uso de routers y por su reparación o reemplazo, y/o cualquier otro Equipo propiedad de la Compañía. Ver la Sección 2 de este Contrato con respecto a su responsabilidad por el Equipo de la Compañía. Al desconectar el(los) Servicio(s), la Compañía podrá aplicar el depósito al pago de balances adeudados por el Cliente, incluyendo, pero sin limitarse a, cargos por terminación temprana, daño, pérdida, alteración o destrucción del Equipo de la Compañía, sin que necesariamente medie previo aviso. De no ser aplicado para esos propósitos, el depósito se manejará de acuerdo con las leyes vigentes.
8. **Pagos por Servicio(s).**
 - a. Usted acuerda pagar todos los cargos asociados con el(los) Servicio(s), incluyendo, pero sin limitarse a: cargos por instalación/llamadas de servicio; cargos mensuales por servicios; cargos por facturación en papel; cargos medidos y por llamada; cargos por el uso del Equipo de la Compañía; a solicitud del Cliente, cargos por la remoción, modificación y/o la transferencia de Equipo de la Compañía; los impuestos y cargos federales, estatales y municipales aplicables, y otros cargos según establecidos en su factura. Para más información acerca de sus tarifas actuales, llámenos o refiérase a nuestra página de Internet www.echonetpr.com. No todos los cargos y/o tarifas aplican a todos los Servicios.
 - b. EchoNet le proveerá el(los) Servicio(s) de acuerdo con el tipo y cantidad de programación y Servicio(s) solicitado(s). El precio contractual puede variar dependiendo del periodo de vigencia de la Oferta. Todos los cargos relacionados al(los) Servicio(s) se facturan mensualmente y se pagan por adelantado en o antes del día indicado en la factura como fecha de vencimiento, que es quince (15) días después de la Fecha de Facturación. Los cargos mensuales recurrentes no son reembolsables de usted solicitar voluntariamente una baja o una reducción del(los) Servicio(s). Los cargos por servicios no recurrentes se pagan en la próxima factura.
 - c. El Cliente puede elegir entre facturación en papel o electrónica. Si selecciona facturación en papel, le enviaremos la factura por correo regular a la dirección postal provista en la Solicitud de Servicio o al Representante de Servicio al cliente, sujeto a un cargo mensual de \$3.00. Si elige facturación electrónica, deberá proveer una dirección de correo electrónico válida y deberá acogerse a la facturación electrónica "E-bill", a través de echonetpr.net dentro de los veinticinco (25) días desde la fecha de instalación. Le enviaremos un correo electrónico con las instrucciones sobre cómo hacerlo. Si no recibe el correo electrónico dentro de una semana desde la instalación, deberá llamar de inmediato a Servicio al Cliente para validar la dirección de correo electrónico. De no acogerse al sistema de "E-bill" a

través de echonetpr.net, se cambiará automáticamente su método de facturación a facturación en papel y se le cobrará el cargo mensual de \$3.00. Puede cambiar el método de facturación en cualquier momento a través de echonetpr.net o llamando a Servicio al Cliente. Puede efectuar el pago de cualquiera de las maneras descritas en su factura. Si se acoge al beneficio de débito automático, continuará recibiendo las facturas mensuales, de acuerdo con el método de facturación seleccionado. En ese caso, la factura demostrará el pago realizado desde su cuenta.

- d. De no pagar dentro del término de veinte (20) días desde la Fecha de Facturación, se le cobrará un cargo administrativo por demora (“Cargo por Demora”). De continuar sin pagar por treinta (30) días adicionales, EchoNet podrá desconectar su(s) Servicio(s), sujeto a las leyes aplicables. Si usted reanuda el (los) Servicio(s) después de alguna desconexión, podremos cobrarle un cargo por reconexión, cargo por instalación y/o cargo por activación de servicio. Además, usted continuará siendo responsable por cualquier cantidad impaga por concepto de cargos por servicio, Cargos por Demora y por cualquier Equipo de la Compañía no devuelto. Si recurrimos a una agencia de cobro o un abogado para recuperar dinero o equipos que nos debe, usted acuerda pagar los costos razonables de cobro de deuda, honorarios de abogado y costos de arbitraje o legales.
9. **Cambios a los Servicios, Tarifas y otros Cambios.** En cualquier momento y periódicamente, la Compañía podrá cambiar nuestro(s) Servicio(s), el Equipo de la Compañía, y las tarifas o cargos por el(los) Servicio(s), sujeto a las leyes y reglamentos aplicables. Por ejemplo, podemos: cambiar la programación, incrementar o cambiar los cargos y tarifas por el(los) Servicio(s), cambiar los términos, las políticas, las prácticas y los procedimientos relevantes a cualquier Servicio; realizar cambios que afecten los equipos o el software; o cambiar las aplicaciones o herramientas, funcionalidades, características y especificaciones de cualquier Servicio. La notificación de cualquier cambio se le puede hacer por cualquier medio razonable, incluyendo en su factura, por correo electrónico o cualquier otra comunicación permitida según las leyes aplicables. Usted podrá terminar su(s) Servicio(s) de inmediato si no acepta cualquier cambio en el(los) Servicio(s), sujeto a cualquier cargo por terminación aplicable, pero su uso continuo del(los) Servicio(s) treinta (30) días después del cambio se considerará su aceptación a dicho cambio.
10. **Término.** Salvo en el caso de aquellas disposiciones que sobreviven el término de este Contrato, el término de este Contrato entrará en vigor a partir del momento en el que usted active sus Servicios, y correrá hasta que (1) sea terminado según provisto en este Contrato, o en cualquier anejo a este Contrato, o (2) sea reemplazado por un Contrato revisado. Si usted se ha suscrito a un acuerdo anual, estará sujeto a la Sección 11(a) de este Contrato. Si usted se ha suscrito a un acuerdo mensual, estará sujeto a la Sección 11(b) de este Contrato. Por favor refiérase a su Orden de Servicio y/o su Solicitud de Servicio Residencial para el Término de este Contrato.
- a. Contrato Anual: Usted acuerda que el término de duración de su Contrato será doce (12) meses a partir de la fecha de instalación y activación (el “Término”). Usted acuerda no cancelar el(los) Servicio(s) rendidos bajo este Contrato antes de la fecha de expiración del término. Las tarifas incluidas en el Contrato son válidas únicamente respecto a la oferta aceptada que puede combinar servicios ofrecidos por la Compañía. Si usted cancela alguno de los Servicios acordados en el Contrato, desde el momento de la cancelación, aplicarán las tarifas regulares. Si usted cancela voluntariamente el(los) Servicio(s) incluidos en el Contrato o si se le cancela(n) por su incumplimiento de Contrato antes del vencimiento del Término, estará en violación a los términos establecidos en el Contrato y se le cobrará una penalidad por cancelación temprana de acuerdo con las leyes vigentes, además de la deuda por el(los) Servicio(s) rendido(s) hasta el final del ciclo de facturación corriente. Por favor refiérase a la cláusula 12 para más detalles. Además, el Cliente entiende que al vencer el término original de un (1) año, este Contrato se renovará automáticamente por términos adicionales de un (1) mes cada uno, siendo aplicables las tarifas y descuentos vigentes a la fecha de cada renovación y cualquier cancelación será efectiva al terminar el mes correspondiente. A partir de la renovación automática, el Cliente podrá cancelar el Contrato en cualquier momento sin penalidad alguna y dicha cancelación será efectiva al final del ciclo de facturación en curso al momento de cancelar. Por favor refiérase a la cláusula 12 para más detalles sobre Cancelaciones por el Cliente.
 - b. Contrato mensual: Usted acuerda que el término de su Contrato será de un (1) mes a partir de la fecha del comienzo del ciclo de facturación para su cuenta, que puede ser la misma fecha de la instalación o unos días después. El Contrato se renovará automáticamente por periodos de un mes. El Cliente podrá cancelar el Contrato en cualquier momento sin penalidad alguna y dicha cancelación será efectiva al final del ciclo de facturación en curso al momento de cancelar. Por favor refiérase a la cláusula 12 para más detalles sobre Cancelaciones por el Cliente.
11. **INCUMPLIMIENTO; SUSPENSIÓN DEL SERVICIO; TERMINACIÓN.** Ninguna renuncia expresa o implícita por parte de la Compañía a cualquier evento de incumplimiento será en modo alguno una renuncia a cualquier otro evento subsiguiente de incumplimiento. Nada en este Contrato, incluyendo la Terminación, eximirá al Cliente de su obligación de pagarle a la Compañía todas las cantidades adeudadas.
- a. Incumplimiento por parte del Cliente. El Cliente estará en incumplimiento con este Contrato si el Cliente lleva a cabo una o más de las siguientes cosas (cada una individualmente se considerará como un evento separado de

incumplimiento) y el Cliente no corrige cada incumplimiento dentro de los treinta (30) días posteriores al recibo del aviso por escrito (incluyendo cualquier aviso proporcionado en cualquier factura):

1. El cliente tiene más de treinta (30) días de atraso con respecto a cualquier pago requerido a continuación;
2. El Cliente no ha cumplido con los términos de este Contrato, Órdenes de Trabajo y/o Solicitud de Servicio incorporados en este Contrato.

- b. CANCELACIÓN A CONVENIENCIA DEL CLIENTE: Sujeto a cualquier cargo por terminación temprana, usted podrá cancelar este Contrato notificando a la Compañía por teléfono, carta o en persona en nuestros Centros de Servicio al Cliente. No se devolverán cantidades por concepto de cargos relacionados a la instalación. Usted es responsable por el pago de cualquier cantidad adeudada hasta la fecha de efectividad de la cancelación, incluyendo todos los cargos por servicios y cargos relacionados, y de devolver todo Equipo de la Compañía. Deberá devolver el Equipo de la Compañía en o antes del último día del ciclo de facturación en curso en cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente para evitar un cargo por recogido de equipo ("Cargo por Recogido de Equipo"). También tiene la opción de coordinar por teléfono con uno de nuestros Representantes de Servicio al Cliente el recogido del Equipo de la Compañía, sujeto al Cargo por Recogido de Equipo. La terminación será efectiva al final del ciclo de facturación en curso, independientemente de que entregue o coordine el recogido del Equipo de la Compañía antes de esa fecha. EchoNet podrá negarse a suscribir un nuevo contrato con cualquier Cliente que tenga pendiente una deuda con la Compañía. De no saldarse el balance adeudado, éste continuará acumulando los cargos administrativos. Además, EchoNet podrá informar a las agencias que emiten informes de crédito sobre el pago tardío y las cantidades adeudadas hasta la fecha. Por último, EchoNet podrá utilizar cualquier depósito que el Cliente haya prestado para satisfacer cualesquiera cantidades adeudadas.
- c. DERECHO DE TERMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA. Si el Cliente está en incumplimiento, la Compañía, sin previo aviso, y además de cualquier otro derecho de la Compañía expresamente establecido en este Contrato y cualquier otro remedio que pueda tener conforme a la ley aplicable, tendrá el derecho a:
1. Suspender inmediatamente el(los) Servicio(s) al Cliente hasta que se haya corregido el incumplimiento subyacente sin que ello afecte la obligación constante del Cliente de pagarle a la Compañía las cantidades adeudadas en virtud de este Contrato;
 2. Dar por terminado el(los) Servicio(s), este Contrato y/o cualquier Orden de Trabajo y/o Solicitud de Servicio aplicable.

12. Procedimiento de Resolución de Disputas y Suspensión de Servicio por Falta de Pago. EchoNet le provee el siguiente procedimiento para resolver las querellas de sus abonados conforme a la Ley de Telecomunicaciones de 1996 (27 L.P.R.A. §265 et. seq.) y el Reglamento sobre Manejo de Disputas y Suspensión de Servicios bajo la Jurisdicción de Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico (Reglamento Número 8065 del 31 de agosto de 2011):

- a. Alcance del procedimiento: Este procedimiento aplica a disputas que pudieran surgir entre EchoNet y sus clientes, incluyendo objeciones de facturas y servicios y el procedimiento a seguir con relación a la suspensión de Servicio(s) por falta de pago.
- b. Primera Fase - Objeción a la Factura o Servicio:
1. Reclamaciones relacionadas a servicios: se podrán hacer por escrito enviando su reclamación a (1) 3437 Ave. Militar Isabela, PR 00662; Att. Dispute and Claims Department, o (2) enviando un correo electrónico a admin@echonetpr.com; por vía telefónica llamando al 1-787-932-5111; o, en persona, acudiendo a nuestra oficina.
 2. Objeciones de factura mensual: usted tendrá quince (15) días contados a partir de la Fecha de Facturación para presentar su objeción, lo cual podrá hacer por escrito enviando su objeción a (1) 3437 Ave. Militar, Isabela, PR 00662; Att. Dispute and Claims Department, o (2) a admin@echonetpr.com; por vía telefónica llamando al 1-787-932-5111; o, en persona, acudiendo a nuestra oficina. **USTED TENDRÁ QUE REALIZAR UN "PAGO PARCIAL" POR LA CANTIDAD QUE NO SEA OBJETO DE DISPUTA. ECHONET DEBE RECIBIR ESTE PAGO ANTES DE VEINTE (20) DÍAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE FACTURACIÓN PARA EVITAR EL CARGO POR DEMORA QUE SE APLICA QUINCE (15) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA DE FACTURACIÓN Y LA DESCONEXIÓN QUE SE REALIZA TREINTA (30) DÍAS DESPUÉS DE QUE SE VENZAN LOS PRIMEROS TREINTA (30) DÍAS. ADEMÁS, LA COMPAÑÍA NO COMENZARÁ LA INVESTIGACIÓN DE SU OBJECCIÓN A LA FACTURA, NI RECONOCERÁ LA OBJECCIÓN, HASTA QUE USTED PAGUE LOS CARGOS NO OBJETADOS Y CUALQUIER OTRO CARGO FUTURO NO OBJETADO EN EL QUE USTED INCURRA MIENTRAS LA OBJECCIÓN ESTÁ PENDIENTE DE SER RESUELTA.** EchoNet tendrá hasta veinte (20) días para resolver cualquier disputa sobre cargos incluidos en la factura mensual.
- c. Segunda Fase - Reconsideración de la Decisión: Si después de haber agotado el Procedimiento anterior, usted no ha quedado conforme con la resolución de su reclamo, usted tendrá veinte (20) días desde el envío de la notificación de la decisión de la Compañía para presentar una solicitud de reconsideración por escrito al 3437 Ave. Militar, Isabela, PR 00662, Att. Disputes & Claims Department. Debe incluir la siguiente información: 1) nombre, dirección postal, y

número de cuenta del Cliente querellante; 2) hechos constructivos del reclamo; 3) referencia a las disposiciones legales si se conocen; 4) remedio que se solicita; 5) firma del querellante; y 6) número de teléfono residencial y cualquier otro donde se le pueda conseguir. Dentro de un periodo de veinte (20) días de haber recibido la Solicitud de Reconsideración, EchoNet le notificará el resultado de esta. Si la decisión en reconsideración le es adversa al Cliente, deberá pagar el balance de la deuda en un plazo de treinta (30) días a partir de la notificación de la decisión. Si el Cliente no cumple con el pago o no recurre en revisión a el Negociado, EchoNet podrá suspender o desconectar el(los) Servicio(s).

- d. Tercera Fase - Revisión por el Negociado: Usted como querellante tiene derecho a solicitar a la Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico que revise la adjudicación de EchoNet de la reclamación. Toda Solicitud de Revisión deberá presentarse ante la Negociado dentro del término improrrogable de treinta (30) días calendario desde la notificación de la determinación final de EchoNet. La Solicitud de Revisión puede enviarse por correo a al Negociado a la siguiente dirección: Ave. Roberto H. Todd #500, Parada 18 Santurce, San Juan, PR 00907-3941; presentarse personalmente en la Negociado durante horas laborables; o presentarse mediante medios electrónicos a la dirección del Negociado a radicaciones@jrtrpr.gov. Para más información, se puede comunicar con el Negociado al (787) 756-0804 y 1-866-578-5500. Usted debe certificarle al Negociado que envió copia de su revisión a la Compañía coetáneamente con su presentación ante el Negociado. El Negociado no atenderá querellas que no hayan sido sometidas primero a EchoNet como parte de este Procedimiento de Resolución de Disputas. (Véase Ley de Telecomunicaciones, 27 L.P.R.A. §269j).
 - e. De no haber una determinación final de EchoNet respecto a la Solicitud de Reconsideración (Segunda Fase), usted podrá presentar su solicitud de revisión ante la Junta dentro de los seis (6) meses (Tercera Fase), a partir del plazo dispuesto para la notificación del resultado de la Solicitud de Reconsideración.
13. **Representante Autorizado.** El Cliente podrá designar a uno o más representantes autorizados para que actúen en su nombre con respecto a los asuntos descritos en este Contrato. Cualquier comunicación hecha por dicho representante autorizado a la Compañía se considerará comunicación del Cliente a la Compañía y será vinculante para el Cliente.
 14. **Indemnización.** Usted acepta indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a la Compañía, sus socios, oficiales, directores, empleados, agentes, suplidores y afiliadas, contra todos los reclamos, sentencias, costos, responsabilidades, daños y gastos (incluyendo honorarios de abogados razonables) que resulten de cualquier violación de este Contrato. Su indemnización sobrevivirá a la terminación de este Contrato.
 15. **Términos y condiciones adicionales.** Se incorporan por referencia a este Contrato: la Notificación de Derechos a Todos Nuestros Suscriptores y la Política de Privacidad del Suscriptor(a), las cuales se envían una vez al año a todos nuestros suscriptores y las cuales se encuentran en nuestra página de Internet, <http://www.echonnetpr.com> o en nuestros Centros de Servicio al Cliente. Usted acuerda leer y hacer referencia a dichos términos y condiciones adicionales.
 16. **Modificaciones.** EchoNet podrá modificar este Contrato, así como los términos y condiciones que se incorporan por referencia al mismo, en cualquier momento y sin previa notificación, salvo disposición legal en contrario. Al continuar utilizando nuestro(s) Servicio(s), usted acepta y acuerda quedar legalmente vinculado a este Contrato, incluyendo cualquier modificación al mismo. Si usted no está de acuerdo con quedar vinculado a estos términos o a alguna modificación a los mismos, debe dejar de usar el(los) Servicio(s) de inmediato y notificar a nuestro Centro de Servicio al Cliente para cancelar la cuenta, sujeto a cualquier cargo por terminación aplicable. La versión actualizada de este Contrato y de los términos y condiciones que se incorporan por referencia, se pueden encontrar en nuestra página de Internet, <http://www.echonnetpr.com> en nuestros Centros de Servicio al Cliente.
 17. **Versiones contradictorias.** Si existiera cualquier conflicto o posible conflicto entre las versiones en inglés o en español de cualquier término, condición o disposición del presente Contrato, o de cualquier otro término, condición o provisión que se incorpore por referencia al presente Contrato, la versión en lengua española regirá el significado de todos dichos conflictos o posibles conflictos.
 18. **Supervivencia.** Todas las representaciones, garantías, indemnizaciones y limitaciones de responsabilidad contenidas en el presente Contrato sobrevivirán la terminación del presente Contrato y de su(s) Servicio(s).
 19. **Cómo comunicarse con nosotros.** Para más preguntas o notificaciones requeridas en relación con el presente Contrato, se puede comunicar con nosotros a:

EchoNet Wireless Puerto Rico LLC
3437 avenida Militar
Isabela, PR 00662
Att. Departamento Legal

20. **Notificaciones.** Le proveeremos notificaciones de conformidad con las leyes aplicables. Podemos notificar cualquier cambio por cualquier medio razonable como con o en su factura, por correo electrónico o por cualquier otra comunicación permitida según las leyes aplicables. El Cliente acuerda que cualquiera de los medios indicados anteriormente constituirá notificación suficiente, si la misma es necesaria. Usted acuerda verificar su correo, correo

electrónico y todas las publicaciones en nuestro sitio web regularmente y asume el riesgo de no hacerlo. Una notificación suya, se considerará como dada al nosotros recibirla en la dirección provista en el presente Contrato para tales notificaciones.

21. **Contrato total.** El presente Contrato y los demás documentos incorporados por referencia constituyen el Contrato y acuerdo total entre el Cliente y la Compañía respecto al objeto del presente Contrato, y sustituyen todo acuerdo anterior por escrito o verbal. Si cualquier término o condición del presente Contrato se determinara como inejecutable por un tribunal o un árbitro, el resto del Contrato no se afectará y se mantendrá en vigor y ejecutable al máximo alcance que en derecho proceda. La Compañía no renuncia a ninguna disposición o derecho si no cumple con cualquier disposición del presente Contrato. Ni el curso de conducta entre usted y nosotros ni la práctica comercial modificará disposición alguna del presente Contrato.
22. **Ley aplicable.** El presente Contrato se rige y se regirá por y se interpretará de conformidad con las leyes federales y las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico aplicables.
23. **Fuerza mayor.** La Compañía no será responsable por ningún retraso o fallo de rendimiento o de Equipo de la Compañía que sea el resultado de causas fuera de su control, lo que incluye, pero no se limita a: caso fortuito, huracán, incendio, inundación, explosión u otras catástrofes; cualquier ley, orden, reglamento, dirección, acción o petición del gobierno de los Estados Unidos o cualquier otro gobierno, incluyendo gobiernos estatales o locales que tengan o que reclamen jurisdicción sobre la Compañía, o de cualquier departamento, agencia, comisión, negociado, corporación u otra instrumentalidad de cualquiera o cualesquiera de dichos gobiernos federales, estatales o locales o de cualquier autoridad militar; prioridad de servicio existente en cumplimiento con emergencias nacionales, actos de terrorismo, motines, guerras, indisponibilidad de derechos de paso, escaseces de materiales, huelgas, cierres o paros laborales.
24. **Transferencia.** Usted no podrá transferir este Contrato, el(los) Servicio(s) o el Equipo de la Compañía. Usted acuerda notificarnos de inmediato acerca de cualquier cambio de propiedad u ocupación de los Predios. Si usted solicita una transferencia de su cuenta, EchoNet podrá cambiar el paquete de servicios activos en su cuenta, al paquete de servicios que esté vigente en ese momento. Podremos transferir nuestros derechos y obligaciones bajo el presente Contrato libremente con o sin notificación.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE VOZ (“Voice over IP” o “VoIP”)

Además de los Términos y Condiciones Generales de arriba, los siguientes términos y condiciones son específicamente aplicables al Cliente que se suscriba al Servicio de Voz de la Compañía.

25. **LIMITACIONES DE MARCACIÓN A 911/E911.** El Servicio de Voz de la Compañía incluye funciones de 911/E911 mejorado (“911/E911”) que pueden ser diferentes a las funciones de 911/E911 provistas por proveedores de servicios tradicionales de telefonía. Por ello, los Servicios de 911/E911 podrían tener ciertas limitaciones. LEA LA INFORMACIÓN A CONTINUACIÓN DETALLADAMENTE. USTED RECONOCE Y ACEPTA CUALESQUIERA LIMITACIÓN AL 911/E911. USTED ACUERDA COMUNICAR ESTAS LIMITACIONES A TODAS LAS PERSONAS QUE PUEDAN TENER OCASIÓN DE HACER LLAMADAS A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS. Si usted tiene preguntas acerca del 911/E911, llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente en el número que aparece al final de este documento o escríbanos a la dirección provista en la Sección 21 de este Contrato.
 - a. **Dirección correcta:** Para que sus llamadas al 911/E911 se puedan dirigir apropiadamente a los servicios de emergencias, debemos tener la dirección correcta del Predio con Servicio. Si traslada el Servicio de Voz a Predios distintos sin nuestra aprobación, las llamadas al 911/E911 podrán dirigirse a la autoridad de emergencias equivocada, podrán transmitir la dirección equivocada y/o el Servicio de Voz podrá fallar por completo. Por consiguiente, deberá llamar al Centro de Servicio al Cliente que aparece al final de este documento antes de que traslade el Servicio de Voz a una dirección nueva. Todo cambio de dirección requiere nuestra aprobación previa. USTED ENTIENDE Y RECONOCE QUE LA COMPAÑÍA NECESITARÁ DE VARIOS DÍAS PARA ACTUALIZAR SU DIRECCIÓN DE SERVICIO EN EL SISTEMA E911 PARA QUE SUS LLAMADAS AL 911/E911 PUEDAN DIRIGIRSE DE LA MANERA APROPIADA.
 - b. **Interrupciones en el servicio:** El acceso al 911/E911 requiere que su Servicio de Voz esté activo y que tenga energía eléctrica conectada a su adaptador de terminal multimedios (MTA, por sus siglas en inglés). USTED ENTIENDE Y RECONOCE QUE PODRÁ PERDER ACCESO Y USO DEL SERVICIO DE VOZ, INCLUSO AL 911/E911, BAJO CIERTAS CIRCUNSTANCIAS, LO QUE INCLUYE PERO NO SE LIMITA A LO SIGUIENTE: (i) SI NUESTRA RED O NUESTRAS INSTALACIONES NO ESTÁN EN OPERACIÓN; (ii) SI SE INTERRUMPE LA ENERGÍA ELÉCTRICA AL MÓDEM Y EL MÓDEM NO TIENE UN RESPALDO DE BATERÍA; (iii) SI SE INTERRUMPE LA ENERGÍA ELÉCTRICA AL MÓDEM Y SE HA AGOTADO O SI FALLA CUALQUIER RESPALDO DE BATERÍA; o (iv) SE HA SUSPENDIDO SU SERVICIO O NO ESTÁ FUNCIONANDO ADECUADAMENTE. Además, usted entiende y reconoce que el respaldo de batería podría proveer energía solo durante un tiempo limitado, que el rendimiento del respaldo de batería no se garantiza y que, si la batería se ha agotado, el Servicio de Voz no funcionará hasta que la energía eléctrica se reestablezca. Usted entiende y reconoce

que su MTA podría no tener respaldo de batería u otra fuente de energía independiente. Además, las llamadas, incluso las llamadas al 911/E911, podrían no completarse si hay un problema con las instalaciones de la red, incluyendo congestión de la red, el fallo de equipos de la red u otro problema técnico.

- c. Suspensión y terminación por la Compañía: Usted entiende y reconoce que todo Servicio de Voz, incluso al 911/E911, al igual que todas las demás funcionalidades del Servicio de Voz, donde hacemos estas funcionalidades disponibles, se desactivará si se suspende o se cancela su cuenta.

26. Limitación de responsabilidad e indemnización. USTED RECONOCE Y ACUERDA QUE LA COMPAÑÍA Y SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO SERÁN RESPONSABLES POR NINGUNA AVERÍA DE SERVICIOS, LA INCAPACIDAD DE MARCAR AL 911/E911 UTILIZANDO LOS SERVICIOS O LA INCAPACIDAD DE COMUNICARSE CON EL PERSONAL DE SERVICIOS DE EMERGENCIA. USTED ACUERDA DEFENDER, INDEMNIZAR Y EXIMIR A LA COMPAÑÍA Y A SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE TODOS Y CADA UNO DE LOS RECLAMOS, PÉRDIDAS, DAÑOS, MULTAS, PENLIDADESAS, COSTOS Y GASTOS (INCLUYENDO, PERO NO LIMITADOS A HONORARIOS RAZONABLES DE ABOGADO) POR, O EN NOMBRE DE, USTED O DE UN TERCERO O USUARIO DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON EL FALLO O AVERIA DE LOS SERVICIOS (INCLUYENDO AQUELLOS RELACIONADOS A LOS SERVICIOS 911/E911 QUE SE LE PROVEEN A USTED EN CONEXIÓN CON LOS SERVICIOS DE VOZ).

27. Uso aceptable. A menos que usted se suscriba a un plan que expresamente lo permita, usted acuerda usar los Servicios de Voz solo para propósitos personales y no comerciales; sin embargo, se le permite usar los Servicios de Voz para hacer llamadas de negocio incidentales a su uso personal y no comercial de los Servicios de Voz. Usted acuerda expresamente no usar los Servicios de Voz para automarcación, el reenvío continuo o excesivo de llamadas, telemarketing o para cualquier otro uso que resulte en daños a la red de la Compañía, fraude o uso inconsistente con patrones normales de llamadas residenciales. Si determinamos, a nuestra entera discreción, que sus Servicios de Voz se están utilizando para cualquiera de las actividades mencionadas anteriormente, nos reservamos el derecho de (i) inmediatamente y sin notificación terminar o modificar el(los) Servicio(s) y (ii) cobrar cargos adicionales por cada mes en el que ocurrió uso excesivo.

28. Facturación por el uso.

- a. Cargos por llamadas y por llamadas medidas. Los planes de llamadas que se facturan a base de una tarifa mensual fija podrían no incluir ciertos tipos de llamadas. Este tipo de llamadas excluidas de la tarifa mensual fija se cobrarán por llamada (a saber, servicios de operador) o por medición (a saber, llamadas internacionales). Para propósitos de facturación, una llamada medida comienza cuando la compañía de la parte receptora devuelva señales a nuestra red que la llamada se ha contestado, y termina cuando una de las partes desconecte la llamada. Las llamadas medidas se registran en minutos enteros, los minutos parciales se redondearán al próximo minuto entero. Si el cargo calculado por una llamada incluye una fracción de centavo, la fracción se redondea al centavo entero más próximo. Favor de comunicarse con nosotros para información acerca de cargos por llamada. En caso de uso fraudulento u otro uso no autorizado de los Servicios desde el Predio con Servicio, usted será responsable de todos los cargos incurridos.
- b. Cargos por terceros. Los Servicios de Voz podrían permitirle acceder a información y a otros proveedores de servicios (por ejemplo, los servicios accesibles a través de los números de 800, 888, 877 y 900) y otros proveedores externos. Usted reconoce que podrá incurrir en cargos con tales proveedores que son separados y aparte de las cantidades facturadas por nosotros. Usted acuerda que todos los cargos adeudados a terceros, incluyendo todos los impuestos aplicables, son de su exclusiva responsabilidad.
- c. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en este Contrato, algunos proveedores (por ejemplo, los que participan en llamadas a países extranjeros) cobran como llamada completada cuando suena la línea de la parte llamada o después de una cierta cantidad de timbres. Si dicho proveedor cobra a la Compañía como si dicha llamada fuera respondida por la parte llamada, la Compañía le cobrará al Cliente como una llamada completada.

29. Equipos.

- a. Auricular y cableado: Para poder utilizar los Servicios de Voz, se le requiere que provea ciertos Equipos del Cliente, tales como un aparato de teléfono o su equivalente, cableado de telefonía interior y salida, y un enchufe de energía eléctrica. Si no podemos acceder a su cableado de telefonía interior, usted necesitará un teléfono inalámbrico para usar nuestro(s) Servicio(s) en toda su vivienda.
- b. ATA: Para utilizar el Servicio de Voz, necesitará también un ATA (Analog Telephone Adapter) certificado por nosotros como compatible con el(los) Servicio(s). Puede alquilarnos un ATA nuestro, en cuyo caso constituirá Equipo de la Compañía. Podemos permitirle usar el(los) Servicio(s) con un ATA que usted haya comprado, en cuyo caso el ATA constituirá Equipo del Cliente. Dependiendo de la disponibilidad en su área, podría tener la opción de instalar el ATA por cuenta propia, o de pedir que nosotros lo instalemos por usted. Usted acuerda mantener el ATA enchufado en un enchufe funcional de energía eléctrica en todo momento.
- c. Equipos y servicios incompatibles: Usted reconoce y entiende que los Servicios de Voz podrían no apoyar o no ser compatibles con: (i) ciertos equipos de comunicación sin voz, incluyendo, pero sin limitarse a, sistemas de alarmas o

de seguridad en el hogar que hacen llamadas telefónicas automáticas; dispositivos de observación médica; ciertas máquinas de facsímil; y ciertos módems telefónicos; (ii) aparatos telefónicos de marcación por disco rotatorio, aparatos telefónicos de marcación decádica por pulsos y modelos de otros equipos de comunicaciones relacionadas con voz, tales como máquinas contestadoras y unidades de identificación de llamadas; (iii) llamadas 10-10 (“dial around”); (iv) llamadas a números de 976, 900, 700, o 500; (v) llamadas al 211, 311, 511, o 811; y (vi) otros tipos de llamadas no expresamente establecidos en nuestra literatura de productos (por ejemplo, llamadas de barco a tierra y llamadas de satélite salientes).

- d. AL ACEPTAR ESTE CONTRATO, USTED RENUNCIA A TODA RECLAMACIÓN CONTRA LA COMPAÑÍA Y SUS PROVEEDORES DE SERVICIOS, POR INTERFERENCIA, DISRUPCIÓN O INCOMPATIBILIDAD ENTRE LOS EQUIPOS DE LA COMPAÑÍA O LOS SERVICIOS Y CUALQUIER OTRO SERVICIO, SISTEMA O EQUIPO. EN EL CASO DE TAL INTERFERENCIA, DISRUPCIÓN O INCOMPATIBILIDAD, SU ÚNICO REMEDIO SERÁ LA TERMINACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONFORMIDAD CON EL CONTRATO, SUJETO A CUALQUIER CARGO POR TERMINACIÓN TEMPRANA.

30. **Usted asume el riesgo de las actividades de alto riesgo.** El(los) Servicio(s) de Voz no se representa(n) como a prueba de averías o interrupciones. No son designados para el uso en situaciones en las que el servicio infalible o sin interrupciones es esencial. Usted asume el riesgo de cualquier daño que resulte de actividades de alto riesgo que impliquen comunicaciones vitales en las cuales un error o interrupción en el(los) Servicio(s) podría conllevar que negocios, personas, propiedades o el medioambiente sufran perjuicio material.

31. Transferencia de su número telefónico (“Portabilidad de Número”).

- a. Cambiar a la Compañía de otro proveedor: Si usted está cambiando a nuestro(s) Servicio(s) de otro proveedor de servicios, usted cooperará plenamente con la Compañía y proporcionará rápidamente toda la información, incluyendo el número de pin y una carta de autorización u otra documentación, según lo solicite la Compañía, en relación con el procesamiento de su Solicitud de Servicio. Usted autoriza a la Compañía a notificar a su proveedor actual de servicios telefónicos sobre su decisión de cambiar sus servicios locales y de larga distancia al Servicio de la Compañía, y usted representa que está autorizado para tomar tales medidas. Además de las condiciones establecidas anteriormente, se pueden aplicar las siguientes limitaciones: podrá transferir su número telefónico actual (si alguno) a nuestro(s) Servicio(s), siempre y cuando (i) usted requiera la transferencia del número telefónico cuando tramite su orden para nuestro(s) Servicio(s), autorice a la Compañía a requerir a su nombre la transferencia de su número de teléfono existente y luego de la visita de instalación de servicios; (ii) su proveedor de servicios actual libere su número telefónico existente, a petición nuestra, sin dilación ni cargos; (iii) la transferencia de su número telefónico existente a nuestro(s) Servicio(s) no violaría, a juicio nuestro, las leyes aplicables o nuestros procesos y procedimientos; (iv) usted reconoce y acuerda que si su ATA se configura antes de la fecha en la que la transferencia se haga efectiva (“Fecha de Efectividad del Puerto”), solo podrá efectuar llamadas salientes limitadas por el teléfono que haya conectado al ATA. En tal caso, deberá mantener otro teléfono conectado a una extensión existente en el Predio con Servicio para recibir llamadas entrantes hasta la Fecha de Efectividad del Puerto, después de la cual podrá tanto efectuar como recibir llamadas mediante el uso de nuestros Servicios; y (v) usted reconoce y acuerda que, para evitar una interrupción en su Servicio de Voz, es sumamente importante que tenga el ATA instalado en o antes de la Fecha de Efectividad del Puerto. Su servicio de telefonía existente para el número que está transfiriendo se desconectará en la Fecha de Efectividad del Puerto; si su ATA no se ha activado aún, no tendrá acceso a nuestro(s) Servicio(s). Por consiguiente, no tendrá servicio para ese número telefónico.
- b. Cambiar de la Compañía a otro proveedor: Para transferir su número telefónico de la Compañía a otro proveedor de servicios, deberá cancelar el(los) Servicio(s) con EchoNet, sujeto a cualquier cargo por terminación temprana, y tramitar la orden de transferencia a través de su nuevo proveedor de servicios. El solicitar un servicio de otro proveedor y la transferencia o portabilidad de su número con EchoNet no cancela automáticamente su Contrato con la Compañía.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE INTERNET

Además de los Términos y Condiciones Generales arriba indicados, los siguientes términos y condiciones son específicamente aplicables al Cliente que se suscriba al Servicio de Internet de la Compañía.

32. **General.** Usted es responsable por toda actividad de Internet que usted u otras personas originen al utilizar su Servicio de Internet. Usted acuerda asegurarse de que todo uso de su(s) Servicio(s) cumpla plenamente con el presente Contrato. Usted es exclusivamente responsable de proteger la confidencialidad de sus nombres de usuario, contraseñas, números de identificación personal (“PIN”), controles parentales y otras medidas de seguridad, y no tendremos ninguna responsabilidad por su incumplimiento con esa responsabilidad.
33. **Instalación de equipos y programación (“software”).** Instalaremos un router por cable y otros Equipos de la Compañía y software, a menos que usted solicite lo contrario. Usted y las personas autorizadas por usted podrán utilizar su(s)

Servicio(s) de Internet dentro de la dirección de servicio, bajo cualquier contraseña o nombre de usuario disponible a usted, con la disposición de que usted será responsable por todo uso de su(s) Servicio(s).

34. Política de uso aceptable. El Cliente cumplirá con todas las normas de la Compañía sobre el uso aceptable del Servicio de Internet y se abstendrá de cualquier y toda actividad ilegal y/o impropia, incluyendo, pero sin limitarse a, lo detallado en la Política de Uso Aceptable, que se actualizará de vez en cuando y la última versión reemplazará toda versión anterior. La última versión de nuestra Política de Uso Aceptable está disponible en nuestro sitio web, www.echonetr.com. El Cliente se compromete a revisar de manera periódica la Política de Uso Aceptable en nuestra página de Internet para asegurar familiaridad con nuestra versión más reciente.

35. Derechos de Propiedad Intelectual.

- a. Propósitos legales solamente: Usted usará el(los) Servicio(s) para propósitos legales solamente. No podrá publicar ni transmitir a través del(los) Servicio(s) ningún material (incluyendo cualquier mensaje o serie de mensajes) que viole o infrinja de alguna manera los derechos de otros (incluyendo los derechos de autor, patentes, marcas, secretos industriales o derechos propietarios), que sea ilegal, amenazante, abusivo, obstructor, hostigador, difamatorio, invasivo de los derechos de privacidad o de publicidad, vulgar, obsceno, soez, que promueva conducta que constituiría un delito, que daría lugar a responsabilidad civil o que de otra manera viole cualquier ley. Para más información, refiérase a nuestra Política sobre Derechos de Autor, disponible en nuestra página de Internet.
- b. Prohibición de reventa: Anunciar, revender, reusar, o cualquier solicitud con respecto a productos o servicios, utilizando el(los) Servicio(s) para operación como un proveedor de servicio de Internet o para dar servicio de hosting para sitios web fuera de lo expresamente permitido por el presente Contrato, o el uso de cualquier forma de transmisor o WAN que permita a personas fuera de su dirección de servicio a usar el(los) Servicio(s), está estrictamente prohibido sin la aprobación expresa por escrito de la Compañía y un contrato para el pago de los cargos relacionados.
- c. Derechos de autor: Nuestros Servicios de Internet contienen material protegido por derechos de autor, marcas protegidas y otra información propietaria. Podrá descargar material protegido por derechos de autor solamente según la ley lo permite. Excepto según se permite de otra manera bajo las leyes de derechos de autor, no se permitirá ninguna reproducción, redistribución, publicación ni explotación comercial de material descargado sin el consentimiento expreso por escrito del tercero dueño de los derechos de autor y, cuando aplique, de la Compañía. En instancias de violaciones repetidas a los derechos de autor, podremos suspender o cancelar su Servicio conforme a nuestra Política sobre Derechos de Autor. En el caso de cualquier reproducción, redistribución o publicación permitida de material protegido por derechos de autor, no podrá hacer cambios en o eliminar atribuciones al autor o avisos de derechos de autor. Usted podrá descargar materiales de dominio público para su propio uso o distribución no comercial. La Compañía no asume responsabilidad alguna, y usted asume todos los riesgos con relación a la determinación de si determinado material es de dominio público, o si se puede usar de otra manera para tales propósitos.
- d. Propiedad de direcciones: Usted reconoce que el uso del Servicio de Internet no le otorga ninguna propiedad ni otros derechos sobre ningunas direcciones de Internet/en línea que se le provean, incluyendo, pero sin limitarse a, direcciones de protocolo de Internet ("IP"), direcciones de correo electrónico y direcciones web. Podremos modificar o cambiar esas direcciones en cualquier momento sin aviso y no seremos de ninguna manera requeridos a compensarle por tales cambios. Tras la terminación de una cuenta de Servicio de Internet, nos reservamos el derecho de eliminar o quitar de manera permanente algunas o todas las direcciones asociadas con la cuenta.

36. Velocidad, ancho de banda, almacenamiento de datos y otras limitaciones. La Compañía no hace representación alguna con respecto a la velocidad del servicio de Internet. Las velocidades reales pueden variar y no están garantizadas. Muchos factores afectan la velocidad, incluyendo, entre otros, el número de estaciones de trabajo que usan una sola conexión, las condiciones del cable ethernet, las actividades de mantenimiento, el ancho de banda disponible en redes de terceros que alojan Internet, la ubicación del Equipo de la Compañía y del Cliente, la estructura física del Predio con Servicio, si la conexión es directa al router (mediante cable de Ethernet) o inalámbrica (wireless), entre otros. De tiempo en tiempo, la Compañía puede establecer y modificar limitaciones al uso del Servicio de Internet como el ancho de banda, almacenamiento de datos, entre otros, y el Cliente acuerda cumplir con dichas restricciones. El Servicio de Internet de la Compañía puede incluir una asignación específica de consumo de ancho de banda para su uso durante cada uno de sus ciclos mensuales de facturación sin cargo adicional. El consumo de ancho de banda en exceso del asignado se puede cobrar a una cantidad adicional a los cargos indicados en su factura. Si se imponen limitaciones, las cantidades no utilizadas de la asignación de ancho de banda expirarán al final del ciclo de facturación mensual y no se transfieren a ciclos de facturación posteriores. Si la Compañía decide incluir una asignación específica de consumo de ancho de banda, es su responsabilidad proteger su red personal, y supervisar y administrar su uso del ancho de banda utilizando un monitor de uso de ancho de banda que se hará disponible a través de su cuenta individual en echonetpr.net, El Cliente acepta que su actividad de uso de ancho de banda no restringirá, inhibirá ni degradará

indebidamente el uso del Servicio de Internet de Alta Velocidad por cualquier otro usuario, ni representará (a juicio exclusivo de la Compañía) una carga inusualmente grande sobre la red. El Cliente también se compromete a que su actividad no restringirá, inhibirá, interrumpirá, degradará ni impedirá la capacidad de la Compañía de proveer y monitorear su Servicio de Internet de alta velocidad, conexión al backbone, nodos de red y/u otros servicios de red.

37. **Riesgos de acceso al Internet.** El uso del Servicio de Internet de la Compañía conlleva ciertos riesgos por los cuales la Compañía no podrá ser responsable, incluyendo, pero sin limitarse a:
- a. Respaldo de archivos de computadora: Usted entiende y acepta los riesgos si decide no respaldar sus archivos digitales. Ni la Compañía ni sus proveedores de servicios serán responsables de forma alguna por cualquier daño o pérdida de software, archivos o datos.
 - b. Virus: Las páginas de Internet visitadas o los datos recibidos a través del(los) Servicio(s) podrían contener virus. Es su exclusiva responsabilidad tomar las precauciones adecuadas para protegerse contra el daño o la destrucción de hardwares, softwares, archivos y datos. La Compañía podrá, pero no tiene la obligación de, operar softwares de detección de virus de terceros en su computadora antes de instalar programas relacionados con el(los) Servicio(s). La Compañía no representa ni garantiza que hacer esto detectará ni corregirá alguno o todos los virus de su Equipo. La Compañía podrá, pero no se le requiere, suspender o cancelar la disponibilidad del(los) Servicio(s) si se encuentra la presencia de algún virus en el sistema de cualquier usuario o en cualquier comunicación enviada o recibida a través del(los) Servicio(s).
 - c. Acceso no autorizado a su computadora y sus archivos: Inherente al acceso al Internet está el riesgo de que personas no autorizadas usen su Servicio(s) u obtengan acceso a su computadora y a los softwares, archivos, información personal y otros datos guardados o transmitidos por usted, que instalen un “bot” o de otra manera se apropien de su computadora o dañen o malversen su computadora, sus sistemas y sus archivos de alguna otra manera. El uso del(los) Servicio(s) es a su propio y exclusivo riesgo, y usted es responsable por la seguridad de su computadora, equipos, información y tráfico de datos. La Compañía no tendrá responsabilidad alguna si terceros interceptan transmisiones de datos por usted o a usted o de otra manera obtienen acceso o malversan su computadora, otros equipos, archivos o cuenta.
 - d. Espionaje (Eavesdropping) y Seguridad de Equipos del Cliente: El Internet público se utiliza por numerosas personas o entidades, incluyendo, sin limitarse a, otros suscriptores de nuestro Servicio de Internet. Como es el caso con todas las redes compartidas como el Internet público, existe un riesgo de que usted podría estar sujeto a espías (eavesdropping). Esto quiere decir que otras personas o entidades posiblemente podrían acceder y/o monitorear su uso del(los) Servicio(s). Si usted publica, almacena, transmite o disemina cualquier información sensible o confidencial, lo hace a su propio y exclusivo riesgo. Usted reconoce que, al utilizar los Servicios, existen ciertas aplicaciones y técnicas que se pueden utilizar por otras personas o entidades para obtener acceso al Equipo del Cliente. Usted es exclusivamente responsable por la seguridad del Equipo del Cliente o de cualquier otro equipo que elija usar en relación con el(los) Servicio(s), incluyendo, sin limitarse a, cualesquiera datos guardados en tales equipos. **NI LA COMPAÑÍA NI SUS AFILIADAS O AGENTES TENDRÁN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER RECLAMACIÓN, PÉRDIDA, ACCIÓN, DAÑOS, DEMANDA O PROCESO QUE SURJA DE, O DE OTRA MANERA SE RELACIONE CON, TALES ACCIONES POR USTED, EL USO DE TALES APLICACIONES POR USTED O EL ACCESO POR OTROS AL EQUIPO DEL CLIENTE U OTROS EQUIPOS SUYOS.** Las preguntas o quejas acerca del contenido o el material se deben dirigir al proveedor del contenido o material. Usted reconoce que hay softwares comercialmente disponibles que dicen ser capaces de codificar (encryption) y permitir la anonimización. No hacemos representación ni garantía alguna acerca de la eficacia de tales programas.
 - e. Acciones de la Compañía para proteger su red: La Compañía se reserva el derecho de tomar acciones para proteger la seguridad e integridad de su red y sus recursos que sean consistentes con las leyes aplicables. Estas acciones podrían afectar su(s) Servicio(s), su computadora, software, archivos, información personal y otros datos guardados o transmitidos por usted.
 - f. Exposición a contenido inapropiado: Puede haber contenido disponible a través del Internet que sea ilegal, que viole derechos de propiedad de terceros u otros derechos o que sea ofensivo. La Compañía no es responsable por el contenido en el Internet o de otra manera disponible a través del(los) Servicio(s). La Compañía no será responsable por ninguna reclamación, pérdida, acción, daño, demanda o proceso que surja de, o de otra manera se relacione con, tal contenido.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES A LOS SERVICIOS DE IPTV

Además de los Términos y Condiciones Generales arriba indicados, los siguientes términos y condiciones son específicamente aplicables al Cliente que se suscriba a los Servicios de IPTV.

38. EchoNet es solo distribuidor autorizado de los servicios IPTV de Naicom. Por tanto, EchoNet no es responsable de la programación, precios y/o problemas técnicos por parte de Naicom.

39. De requerir un decodificador, EchoNet le puede alquilar uno.
40. Pedir servicios de pay-per-view o de on-demand. Podrá pedir Servicios de pay-per-view o de on-demand utilizando su guía de programación en la pantalla y su unidad de control remoto para seleccionar las películas y otros eventos que ofrece Naicom TV. También podrá pedir Servicios de pay-per-view por teléfono llamando a Servicio al Cliente. Usted será responsable por el precio total de cualquier contenido de pay-per-view o de on-demand que se compre a través de su Servicio de IPTV Naicom TV. La Compañía no emitirá reembolsos por contenido de pay-per-view o de on-demand que se compre.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DEL SUSCRIPTOR

EchoNet Wireless Puerto Rico LLC, se compromete a proteger la privacidad de nuestros clientes. Queremos que tenga la certeza de que tratamos su información con cuidado y de acuerdo con nuestras obligaciones en virtud de las leyes de protección de datos y privacidad aplicables.

La presente Política de Privacidad (la "Política") describe cómo recopilamos, almacenamos, utilizamos, protegemos y divulgamos su información cuando le proporcionamos nuestros productos, servicios, redes y plataformas, incluyendo nuestros servicios de Internet, IPTV, telefonía fija, servicios de empresa a empresa (B2B), sitios web y aplicaciones móviles (individual y colectivamente, los "Servicios"). Tenga en cuenta que, dado que esta Política describe las prácticas de privacidad de todos nuestros Servicios, es posible que algunas partes de la Política no se apliquen a usted. Por ejemplo, si no está suscrito(a) a los servicios telefónicos de EchoNet, no recopilaremos información detallada sobre las llamadas. Además, si tiene un contrato separado para cualquier Servicio, ese contrato puede describir cómo procesamos la información sobre su persona. Si una parte o sección de esta Política entra en conflicto con las leyes o reglamentos locales, dichas leyes o reglamentos prevalecerán sobre dicha sección.

Esta Política no se aplica a los productos, servicios, sitios web y aplicaciones móviles que no sean proporcionados por EchoNet. Le recomendamos que lea las políticas de privacidad de dichos terceros. No somos responsables de las prácticas de privacidad o del contenido de los sitios web, productos o servicios de terceros.

Si la ley lo exige, nuestra Política de Privacidad será notificada anualmente. Sin embargo, podemos actualizar esta política de vez en cuando. Todas las actualizaciones se publicarán en el sitio web de EchoNet en www.echonnetpr.com. Si en algún momento considera que esta Política es inaceptable, debe dejar de utilizar los Servicios.

INFORMACIÓN QUE RECOGEMOS

Recogemos información sobre su persona que lo identifica directamente, como el nombre, la dirección y el número de teléfono, que nos es útil para prestar y facturar nuestros Servicios. También recogemos información que no lo identifica directamente pero que puede asociarse a usted y al uso que hace de los dispositivos y de nuestros Servicios, como la dirección IP, los números de los dispositivos y los números de cuenta.

Podemos obtener esta información directamente, automáticamente a través de los dispositivos que utiliza para acceder a nuestros Servicios, o a través de terceros. Si permite que otras personas utilicen los Servicios, también podremos recopilar información sobre ellas.

CONOZCA MÁS

Su información puede ser recogida, entre otras formas, de las siguientes maneras:

- Cuando nos la proporciona directamente, como cuando compra productos o servicios, rellena un formulario para cualquiera de nuestros Servicios, nos envía un correo electrónico o responde a una encuesta
- De forma automática desde su dispositivo, como cuando utiliza un servicio interactivo o transaccional, o los controles de visualización de televisión, o cuando utiliza nuestros Servicios
- A través de terceros, como es el caso de los proveedores de servicios que nos prestan apoyo operativo.

Puede proporcionarnos la información directamente, incluyendo:

- Información de registro: Cuando se registra en nuestros Servicios, le pedimos que proporcione información sobre su persona y documentación de apoyo, incluyendo todos o algunos de los siguientes datos: su nombre, dirección de servicio y de facturación, dirección de correo electrónico, número de teléfono, número de seguro social u otros identificadores emitidos por el gobierno, número de licencia de conducir, registros de facturación y de crédito, y números de cuenta bancaria y de tarjeta de crédito utilizados para pagar nuestros Servicios.
- Información de la cuenta: Información que utilizamos para identificarlo y mantener su cuenta y los Servicios, que puede incluir la fecha de nacimiento, los identificadores emitidos por el gobierno, los parientes más cercanos, su empleo y el historial de crédito.
- Información sobre pagos y facturación: Información sobre sus pagos a nosotros y la información de sus declaraciones de facturación y recibos.
- Información de contacto: Información que conservamos para poder ponernos en contacto con usted.

- Información sobre las redes sociales: Cuando interactúa con nosotros en las redes sociales, podemos recoger su nombre de usuario, su nombre real, su foto de perfil y cualquier información que decida compartir con nosotros en la plataforma de las redes sociales.
- Fotografías: Podemos recopilar fotos de su propiedad para la localización de averías.
- Comunicaciones: Podemos recopilar registros de llamadas, correos electrónicos y chats con nuestros representantes de atención al cliente.

Nosotros, o los socios que trabajan en nuestro nombre, podremos también recopilar información automáticamente de los dispositivos o el software que utiliza para acceder a nuestros Servicios. Si utiliza nuestros sitios web, aplicaciones (“apps”) u otros canales digitales, podemos recopilar parte de esta información utilizando “cookies” de la web y tecnologías similares de recopilación de información, y mantener los registros del servidor (server logs). Los tipos de información que podemos recopilar incluyen:

- Información analítica en línea: Podremos recopilar información de su navegador y de su actividad en nuestros sitios web o aplicaciones, incluyendo detalles sobre su interacción con nuestros sitios web, aplicaciones y boletines electrónicos.
- Información sobre publicidad en línea: Nosotros y los socios que trabajan en nuestro nombre podremos recopilar información de su navegador y de su actividad en nuestros Sitios Web o aplicaciones que utilizamos para anunciarle nuestros Servicios en sitios web o aplicaciones de terceros, incluyendo publicidad especial y otros identificadores únicos que nos permiten a nosotros o a nuestros socios dirigirnos a usted. Tenga en cuenta que nuestros socios publicitarios pueden recopilar información sobre su persona cuando visita sitios web de terceros o utiliza aplicaciones de terceros. Ellos pueden utilizar esa información para orientar mejor los anuncios hacia usted en nuestro nombre.
- Uso del servicio: Es posible que recopilemos información sobre el uso que hace de nuestros Servicios. Esto incluye, por ejemplo, sus selecciones de vídeo cuando utiliza nuestros Servicios de IPTV, el uso de los descodificadores proporcionados por la Compañía y por terceros, de los controles remotos, guías electrónicas de programas, reproductores de vídeo, aplicaciones, tabletas y otros dispositivos y software que están conectados a nuestra red u otros Servicios. Esta información incluye qué canales, programas y anuncios se ven y durante cuánto tiempo. Cuando utiliza nuestros servicios de Internet y teléfono, podemos transmitir, recoger y almacenar información sobre su persona durante un período de tiempo relacionado con el uso de nuestros Servicios y sus funciones. Esta información puede incluir su correo electrónico, la actividad de mensajería instantánea, las transferencias y el intercambio de archivos, la navegación por Internet, la actividad telefónica, incluidos los mensajes de voz, el uso de nuestro centro de voz, las configuraciones o preferencias personalizadas y las comunicaciones con nosotros para obtener asistencia, u otros usos de nuestros Servicios y sus funciones.
- Comandos de voz: Es posible que recojamos información de dispositivos activados o controlados por voz.
- Geolocalización: Podemos recoger la geolocalización precisa si la misma está activada en su dispositivo móvil en el momento de utilizar nuestras aplicaciones. Además, es posible que recopilemos información a nivel de dirección, por ejemplo, cuando utiliza dispositivos con Wi-Fi que se conectan a su router. Si no desea que recojamos la ubicación de su dispositivo, puede desactivar los servicios de localización en su dispositivo a través de la opción de configuración.
- Información sobre la actividad de los dispositivos y la red: Podemos recopilar información técnica sobre el uso que hace de los dispositivos de nuestra red, por ejemplo, la dirección IP, el servidor de nombres de dominio y las estadísticas sobre su actividad en la red.
- Grabaciones de vídeo y audio: Si utiliza nuestros servicios de seguridad para el hogar y activa las funciones de grabación, nosotros podremos recopilar grabaciones de vídeo y audio.

Podemos recoger información sobre su persona a través de terceros, incluyendo:

- Información, como datos de contacto, información demográfica e información sobre sus intereses y compras que obtenemos de otras compañías para adaptar, según sus preferencias, nuestros servicios de programación, mercadeo y publicidad.
- Información sobre su facturación e historial de crédito de las agencias de información crediticia.
- Información sobre sus intereses, actividades e historial de empleo a través de las redes sociales y otros lugares en los que decida compartir información públicamente.
- Información sobre su interacción con anuncios en nuestros Servicios o anuncios que colocamos en sitios web de terceros de compañías de publicidad en línea.

Si decide invitar a otras personas a los Servicios, recopilaremos su nombre y el de la otra persona, sus direcciones de correo electrónico y/o sus números de teléfono para enviar un correo electrónico o un mensaje de texto y hacer un seguimiento de la otra persona. Se compromete a obtener el consentimiento de la otra persona antes de facilitarnos sus datos de contacto.

También se compromete a no enviarnos los datos de contacto de un menor. Informaremos a cualquier otra persona que invite de que nos ha facilitado sus datos en el correo electrónico de invitación.

CÓMO UTILIZAMOS SU INFORMACIÓN

Utilizamos la información que recopilamos para proporcionar, mejorar y personalizar los Servicios según sus preferencias, comercializar y anunciar los Servicios a usted y a otros, solucionar problemas relacionados con los Servicios y asegurarlos, y responder a las solicitudes de las entidades gubernamentales o de los organismos encargados de hacer cumplir la ley. Podemos utilizar su información para fines adicionales, pero solo si obtenemos su consentimiento para ello.

CONOZCA MÁS

- Para proporcionar y gestionar nuestros Servicios: Podemos utilizar la información para proporcionarle los Servicios que ha solicitado, enviarle facturas, proporcionarle soporte técnico, autenticar el acceso a su cuenta, ayudarle con las actualizaciones, detectar y protegerle contra el fraude y el uso no autorizado de nuestros Servicios, proporcionarle contenidos personalizados, procesar y responder a sus consultas, administrar disputas y hacer cumplir nuestros derechos legales, incluyendo su acuerdo para recibir los Servicios. Además, podemos pedirle su opinión sobre el rendimiento de nuestros Servicios, el servicio de atención al cliente y el mantenimiento y las operaciones. En la medida en que lo permita la legislación aplicable, podemos monitorear y grabar nuestras comunicaciones con usted, incluyendo los correos electrónicos, los chats y las llamadas, con fines de capacitación, garantía de calidad y para registrar los detalles de los Servicios que nos solicite.
- Para mejorar nuestros servicios:
 - o Podemos utilizar medición de audiencia y otros datos demográficos sobre usted para mejorar nuestros Servicios y hacer que la programación y la publicidad sean más relevantes. También podemos utilizar esta información para distribuir y entregarle programación y publicidad relevante.
 - o La información sobre audiencia puede utilizarse para determinar qué programas son los más populares, cuántas personas ven un programa hasta su conclusión y si la gente ve los anuncios. El análisis de esta información ayuda a mejorar nuestro servicio de internet y otros Servicios y hace que la programación y la publicidad sean más relevantes para nuestros suscriptores; también nos permite distribuir y entregarle programación y publicidad relevante sin revelar información personal identificable a los programadores o anunciantes.
 - o Datos de actividad pueden utilizarse para ayudarnos a conocer la popularidad de ciertos programas y la forma en que nuestros clientes en general prefieren ver ciertos tipos de programación utilizando el servicio de televisión por IPTV, incluyendo si les gusta ver ciertos programas en directo, a la carta, en dispositivos móviles o en línea. Esto puede requerir que comparemos o combinemos los datos de actividad en nuestra red con los datos de actividad en línea.
- Para personalizar nuestros Servicios:
 - o Esto nos permite personalizar su configuración en nuestros productos y Servicios para que no tenga que cambiarla cada vez que los utilice.
 - o Podremos utilizar los datos de localización para identificar cuál de nuestros sistemas le presta servicios y así proporcionarle información relevante relacionada con nuestros Servicios en su zona.
- Para mercadeo y publicidad: Es posible que utilicemos información para hacerle llegar nuestra publicidad y la de terceros en nuestros inmuebles o en sitios web y aplicaciones de terceros, medir la eficacia de nuestra publicidad, ofrecerle recomendaciones de contenido y enviarle promociones y ofertas. También podremos utilizar los datos de actividad para determinar si la promoción de contenido y servicios de determinadas maneras ayuda a atraer a una mayor audiencia y a más clientes. Podremos comparar o combinar la información, como los datos de actividad que recibimos cuando usted utiliza los servicios de IPTV para ver contenidos o publicidad con la información sobre su uso de los contenidos y la publicidad que ofrecemos en otras plataformas, los Sitios Web y las apps. Lo hacemos para entender mejor cómo nuestros clientes acceden y utilizan nuestros productos y servicios en todos los lugares que les ofrecemos.
- Para la resolución de problemas: Es posible que recopilemos datos de actividad asociados a dispositivos concretos, como decodificadores, dispositivos portátiles y otros dispositivos compatibles, para saber dónde prestar los Servicios y cómo solucionar los problemas.
- Para mantener la seguridad de nuestros sistemas: Podremos utilizar su información para proteger y asegurar nuestros Servicios, activos, red y operaciones comerciales y para detectar, investigar y prevenir actividades que puedan violar nuestras políticas o ser fraudulentas o ilegales. Es posible que utilicemos procesos automatizados para escanear los mensajes de correo electrónico entrantes y salientes para, por ejemplo, identificar y filtrar posibles mensajes de spam o dañinos. No leemos ni revelamos a terceros el contenido de sus mensajes de correo electrónico u otras comunicaciones en línea, a menos que la ley o un proceso legal nos obliguen a hacerlo.

- Para el cumplimiento legal: Podemos utilizar su información para cumplir con procesos legales, tales como órdenes de detención, citaciones, órdenes judiciales y solicitudes legales de regulación o aplicación de la ley, y para cumplir con los requisitos legales aplicables.

CÓMO COMPARTIMOS SU INFORMACIÓN

Podremos compartir cualquier información que recopilemos cuando nos lo indique, y si fuera necesario, para prestarle nuestros Servicios, para responder a un proceso legal y para proteger nuestro establecimiento y la seguridad de nuestros empleados. También podremos compartir la información con nuestros socios para ayudar a comercializar y mercadear nuestros Servicios. Consulte sus Opciones y Derechos en relación con su Información (más abajo), donde se explica cómo puede excluirse de nuestros usos o divulgaciones de información con fines de mercadeo o publicidad.

CONOZCA MÁS

- Afiliadas: Podemos compartir información con otros miembros de nuestro grupo de compañías.
- Servicios telefónicos: Solo utilizaremos, divulgaremos o permitiremos el acceso a su información según lo exija la ley o lo apruebe y según sea necesario para prestar servicios de comunicaciones u otros servicios necesarios o utilizados para la prestación del servicio de comunicaciones. Es posible que divulguemos su información personal identificable a terceros en relación con funciones y servicios como la identificación de llamadas y los servicios de directorio.
- Socios comerciales y otros terceros: Cuando decide participar en una oferta especial o realizar una transacción presentada por nosotros, pero proporcionada por nuestros socios comerciales, podemos revelar información a dichos socios comerciales cuando sea pertinente. Podemos revelar información limitada, incluyendo su nombre, dirección y nivel de servicio a otras entidades no afiliadas para la elaboración de “listas de correo” u otros fines que pueden o no estar relacionados con los Servicios, a menos que usted se oponga a dicha revelación por adelantado. Cualquier divulgación que hagamos en virtud de esta excepción no revelará, directa o indirectamente, el alcance de su visualización u otro uso de los Servicios o la naturaleza de cualquier transacción que realice a través de nuestra red.
- Proveedores de servicios: Contratamos a proveedores para que realicen funciones comerciales específicas en nuestro nombre, y puede que ellos reciban de nosotros información o que la recopilen directamente. Estos proveedores están obligados por contrato a utilizar la información que compartimos con el único fin de proporcionar dichas funciones comerciales, que incluyen:

o Funcionalidad de servicios de apoyo, como los proveedores que apoyan el servicio de atención al cliente y la gestión de las relaciones con los clientes, el desarrollo de aplicaciones, los envíos postales y las comunicaciones (correo electrónico, mensaje de texto, fax).

o Empresas de auditoría y contabilidad, como las que nos ayudan a crear nuestros registros financieros.

o Consultores de servicios profesionales, como las empresas que realizan análisis, ayudan a mejorar nuestro negocio, prestan servicios jurídicos o suministran recursos y asistencia basados en proyectos.

o Servicios de análisis y marketing, incluyendo las entidades que analizan el tráfico en nuestras propiedades en línea, ayudan a identificar y comunicarse con los clientes potenciales y apoyan la distribución de las comunicaciones de mercadeo.

o Proveedores de seguridad, como las entidades que ayudan a verificar y responder a los incidentes de seguridad, las notificaciones relacionadas a los Servicios y la prevención del fraude.

o Proveedores de tecnología de la información, como las entidades que ayudan a diseñar, alojar y mantener sitios web, el almacenamiento de datos y software, y el funcionamiento de la red.

- Socios de publicidad en línea: Nos asociamos con compañías que nos asisten en la publicidad de nuestros Servicios, incluyendo socios que utilizan cookies y tecnologías de rastreo en línea para recolectar información para personalizar, reorientar y medir la efectividad de la publicidad.
- Agencias de seguridad pública y entidades gubernamentales: Si fuera permitido, y después de cumplir con los requisitos de las leyes locales aplicables, podemos revelar su información a representantes de un determinado gobierno, o para cumplir con procesos legales válidos. En estas situaciones, podemos vernos obligados a revelar información sobre un cliente sin el consentimiento de éste y sin notificárselo. En algunos casos en los que existen solicitudes u órdenes legales válidas para la divulgación de su información, podemos notificarle las solicitudes u órdenes y entonces puede depender de usted objetar o tomar medidas específicas para evitar cualquier divulgación de conformidad con dichas solicitudes u órdenes. Los organismos encargados de la aplicación de la ley pueden, con el correspondiente documento/orden legal, y sin notificárselo, obtener el derecho a instalar un dispositivo que supervise su uso de Internet y del correo electrónico, incluyendo las direcciones de los correos electrónicos enviados y recibidos y, en algunos casos, el contenido de esas comunicaciones, y/o su uso de nuestro servicio telefónico, incluyendo los listados de llamadas entrantes y salientes y, en algunos casos, el contenido de esas llamadas.

- Venta, fusión o adquisición: Podemos cambiar la titularidad u organización corporativa mientras proporcionamos los Servicios. Podemos transferir a otra entidad o a sus afiliadas o proveedores de servicios una parte o la totalidad de la información en relación con o durante las negociaciones de cualquier fusión, adquisición, venta de activos o de cualquier línea de negocio, cambio de control o transacción de financiamiento. No podemos garantizar que la parte adquirente o la entidad fusionada tengan las mismas prácticas de privacidad o traten su información como se describe en esta Política.
- Explotación infantil y trata de personas: La ley nos obliga a informar de cualquier evidencia que podamos tener o de la que tengamos conocimiento en relación con violaciones de las leyes relativas a la explotación infantil y/o la trata de personas.

CÓMO PROTEGEMOS SU INFORMACIÓN

Utilizamos salvaguardas administrativas, técnicas y físicas para proteger su privacidad y hemos tomado medidas clave para proteger su información, incluyendo, entre otras, el establecimiento de controles de seguridad tecnológicos y organizacionales para proteger su información. Sin embargo, no podemos garantizar que estas prácticas impidan todo intento no autorizado de acceso, uso o divulgación de su información. Si se produjera una infracción, lo notificaremos según exigido por la legislación aplicable.

SUS OPCIONES Y DERECHOS CON RESPECTO A SU INFORMACIÓN

Cómo acceder a su información

Puede obtener información sobre su cuenta utilizando nuestro gestor de cuentas en línea o las apps móviles, o poniéndose en contacto con nosotros a través de la información de contacto que figura a continuación. También puede examinar los registros que contienen su información poniéndose en contacto con nosotros y concertando una cita. Si desea inspeccionar nuestros registros los cuales contienen su información, nuestras oficinas están abiertas de 9:00 a 5:00 pm de lunes a viernes, excepto feriados. Protocolos locales pueden aplicar. Si su revisión revela un error en nuestros registros, lo corregiremos. Solo se le permitirá examinar los registros que contengan información sobre su cuenta.

- EchoNet Wireless Puerto Rico o Teléfono: (787) 932-5111
- o Correo electrónico: contacto@echonetpr.com

Tenga en cuenta que le pediremos que nos proporcione información para verificar su identidad antes de realizar cualquier cambio o de revelar información.

Sus opciones sobre el uso y la divulgación de su información

Tiene derecho a prohibir o limitar determinados tipos de divulgación y mercadeo. Puede ponerse en contacto con nosotros para pedirnos que incluyamos su nombre en nuestras listas internas de “no llamar” y “no enviar correos” para que, en general, no reciba llamadas telefónicas o correos postales de mercadeo o promociones de nuestra parte, o realizados a petición nuestra (aún podrá recibir cierto mercadeo, como en nuestras facturas y otras comunicaciones relacionadas con el servicio y en las comunicaciones que usted inicie). Del mismo modo, siempre puede optar por no recibir futuros mensajes de mercadeo por correo electrónico de parte nuestra, haciendo clic en el enlace en el correo electrónico de mercadeo correspondiente, y siguiendo las instrucciones proporcionadas allí.

También tiene derecho a prohibir o limitar la divulgación de su información a terceros con fines de “listas de correo” u otros fines descritos anteriormente en esta Política. Para restringir dichas divulgaciones, puede ponerse en contacto con nosotros en la información de contacto de la sección anterior. Por favor, incluya su nombre, dirección y número de cuenta cuando se ponga en contacto con nosotros con este fin.

Sus derechos de ejecución

Puede tener todos o algunos de los siguientes derechos con respecto a su información, dependiendo de su ubicación o residencia. Póngase en contacto con nosotros para ejercer sus derechos.

- Acceso y portabilidad: Solicitar acceso a los datos personales que almacenamos sobre usted o solicitar la transmisión de sus datos a un tercero.
- Corrección: Solicitar que rectifiquemos los datos personales inexactos o incompletos que almacenamos sobre usted.
- Eliminación: Solicitar que borremos los datos personales cuando ya no sean necesarios para la finalidad para la que fueron recogidos, cuando retire el consentimiento y no exista ninguna otra base jurídica para el procesamiento, o cuando considere que sus derechos fundamentales a la intimidad y a la protección de datos tienen más peso que nuestro interés legítimo en continuar con el procesamiento.
- Restricción del procesamiento: Solicitar que restrinjamos el procesamiento de los datos personales si hay una disputa sobre la exactitud de los datos; si el procesamiento es ilegal; si el procesamiento ya no es necesario para los fines para los que se recogió, pero usted lo necesita para el establecimiento, el ejercicio o la defensa de reclamaciones legales; o si su solicitud de oposición al procesamiento está pendiente de evaluación.
- Objeción al procesamiento: Oponerse al procesamiento de sus datos personales basado en nuestros intereses legítimos o para el mercadeo directo (incluyendo la elaboración de perfiles). Dejaremos de procesar los datos a menos que existan

motivos legítimos imperiosos para nuestro procesamiento que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o con el fin de hacer valer, ejercer o defender reclamaciones legales.

- Transferencias: Obtener información y una copia de las salvaguardas que utilizamos para transferir datos personales entre jurisdicciones.
- Quejas: Presentar una reclamación sobre nuestras acciones de recogida y procesamiento de datos ante la autoridad supervisora de privacidad de su jurisdicción.

Sus opciones de mercadeo

Tiene opciones para limitar la información que nuestros socios y nosotros recopilamos con fines publicitarios en línea.

- Puede desactivar las cookies en su navegador o en su dispositivo móvil a través de sus menús de configuración. Su dispositivo móvil puede darle la opción de desactivar la funcionalidad de mercadeo. Debido a que utilizamos cookies para apoyar la funcionalidad del Servicio, deshabilitar las cookies puede también deshabilitar algunos elementos de los Servicios.
- Las siguientes organizaciones de industria ofrecen opciones de exclusión para las compañías que participan en ellas: Network Advertising Initiative, Digital Advertising Alliance, y European Interactive Digital Advertising Initiative.
- Utilice nuestro menú de configuración de cookies.

Si ejerce estas opciones, tenga en cuenta que puede seguir viendo publicidad, pero no será personalizada. El ejercicio de estas opciones tampoco impedirá que otras compañías le muestren anuncios personalizados. Si elimina las cookies, puede que también elimine sus preferencias de exclusión. En este momento no responderemos a las señales de "Do Not Track".

OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

¿Cuánto tiempo conservamos la información de identificación personal?

Podremos almacenar su información siempre que tengamos una necesidad comercial legítima para ello.

Información sobre los niños

Nuestros Sitios Web y apps están dirigidos a usuarios mayores de 13 años. No recopilamos conscientemente información sobre los niños. Si descubrimos que hemos recogido inadvertidamente información de alguien menor de 13 años, eliminaremos esa información. Póngase en contacto con nosotros si tiene alguna duda.

NOTIFICACIÓN DE DERECHOS A TODOS NUESTROS SUSCRIPTORES DE IPTV

EchoNet es un distribuidor autorizado del servicio IPTV de Naicom. Para más información sobre los derechos y obligaciones de Naicom, favor referirse a www.naicom.com.

NOTIFICACIÓN DE BATERÍA DE RESPALDO

CÓMO MANTENER LA CAPACIDAD DEL TELÉFONO DURANTE APAGONES DE ELECTRICIDAD

Nuestro servicio telefónico requiere de un ATA (Analog Telephone Adaptors) que se activa al conectarse a una salida de energía eléctrica en la pared. SI EL ATA SE QUEDA SIN ELECTRICIDAD, SUS SERVICIOS TELEFÓNICOS NO FUNCIONARÁN, INCLUYENDO EL 911 NI NINGÚN SERVICIO DE MONITOREO MÉDICO, SEGURIDAD O DE VIGILANCIA EN EL HOGAR QUE DEPENDA DE NUESTRO SERVICIO TELEFÓNICO. Ofrecemos a nuestros clientes la opción de comprar una batería que le proporcione electricidad de apoyo a ciertos ATAs durante apagones o cortes breves de electricidad. Las baterías no se incluyen con el alquiler de nuestro equipo estándar, ya que muchos de nuestros clientes prefieren evitar el costo adicional de las baterías, escogiendo depender de teléfonos móviles y/o proporcionando sus propias fuentes de electricidad de apoyo, para poder activar otros equipos. Usted es responsable de tomar su propia decisión sobre si proporcionar o cómo suministrar su fuente de electricidad de apoyo para su servicio telefónico. Los teléfonos inalámbricos necesitan electricidad y no funcionarán durante un apagón de electricidad, incluso aunque usted nos haya comprado una batería de respaldo. Si usted compra una batería de respaldo u otra fuente de electricidad, le recomendamos que mantenga al menos un teléfono alámbrico (con cable), para que pueda usarlo durante apagones de electricidad.

A tenor con la Determinación Administrativa Núm. 19-08 del Departamento de Hacienda del 9 de diciembre de 2019, EchoNet le provee la siguiente información:

NOMBRE COMPLETO: ECHONET WIRELESS PUERTO RICO LLC

DIRECCIÓN FÍSICA: 3437 AVENIDA MILITAR, ISABELA, PR 00662

DIRECCIÓN POSTAL: 3437 AVENIDA MILITAR, ISABELA, PR 00662

NÚM. IDENTIFICACIÓN PATRONAL: 66-0906416

