Contrato de Servicio Comercial de Liberty

Gracias por elegir a Liberty Business como su proveedor de servicios de cable televisión, Internet y/o telefonía. Este Contrato de Servicio Comercial ("Contrato") establece los términos y condiciones que aplican a todos los servicios que Liberty Communications of Puerto Rico LLC, anteriormente conocida como Liberty Cablevision of Puerto Rico LLC ("Liberty" o la "Compañía") le provee a usted ("usted", "su negocio" o "Cliente"). Los servicios incluyen televisión por cable, Internet, telefonía, telecomunicaciones, almacenamiento remoto de datos 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 una 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 Departamento de Servicio al Cliente para cancelar la cuenta, sujeto a cualquier cargo por terminación aplicable.

La Sección 13 de este Contrato contiene una cláusula de arbitraje vinculante, la cual dispone que usted y la Compañía acuerdan que ciertas controversias se resuelvan mediante arbitraje y afecta sus derechos bajo este Contrato respecto a todos los Servicios. Sujeto a ciertas restricciones, usted tiene derecho a excluir la cláusula de arbitraje de su acuerdo con la Compañía.

Los términos y condiciones establecidos en la sección de "TÈRMINOS Y CONDICIONES GENERALES" son aplicables a todos los Servicios. Términos y condiciones adicionales aplicarán a la prestación de los servicios de telefonía, Internet y cable televisión y los mismos deben ser revisados en las siguientes secciones "TÈRMINOS ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE TELEFONÍA", "TÈRMINOS ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE INTERNET" y "TÈRMINOS ADICIONALES APLICABLES AL SERVICIO DE CABLE TELEVISIÓN", según apliquen.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

1. Predio con Servicio, Acceso e Instalación.

a. Acceso. Usted le concede a Liberty 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" o "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 que tiene la autoridad de permitir que Liberty 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 el mismo sistema de cable. Si usted no es el dueño del Predio con Servicio, usted acuerda obtener dicho permiso del dueño del inmueble

y proporcionarle a Liberty, si se solicita, prueba de dicho permiso. Liberty se reserva el derecho de llevar a cabo instalaciones subterráneas, desde el pedestal hasta la casa 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. Previa solicitud, el Cliente deberá proveerle a la Compañía un diagrama o mapa preciso, lugar y/o red física del Predio con Servicio, incluyendo mapas de servicios eléctricos y otros servicios públicos, antes de la revisión de la instalación. 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 de los Servicios. 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(los) Predio(s) 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). Previa solicitud, el Cliente deberá proporcionar los diagramas o mapas eléctricos, de servicio público y/o de red física que tenga disponible antes de llevar a cabo la instalación o el trabajo de mantenimiento que realizará la Compañía.

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. El Cliente deberá conectar su computadora o red con el Equipo proporcionado por la Compañía para habilitar el acceso a los Servicios. La Compañía será responsable de realizar esfuerzos razonables de restauración que sean necesarios para atender cualquier desplazamiento que sea resultado de la excavación.

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 convertidor, control remoto, cable módem, equipo 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 Liberty.

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 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 voltaje 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 voltaje. 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. Liberty sugiere que el Equipo de la Compañía bajo su posesión esté cubierto por un seguro de propiedad. Liberty no tiene obligación alguna con relación al uso y operación de cámaras de seguridad y/o de circuito cerrado, Equipo del Cliente, según definido más adelante, o de algún otro equipo no provisto por Liberty que sea conectado 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) Servicios, están protegidos por marcas registradas, derechos de autor y/u otras leyes de propiedad intelectual y 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 de la Compañía y/o Servicios que sean hurtados. Usted acuerda notificarnos de inmediato, por escrito o llamando a nuestro Departamento de Servicio al Cliente durante horas laborables, si en cualquier momento se entera de que Equipo de la Compañía ha sido robado o que se están robando Servicios o se están usando Servicios sin autorización. Si no nos notifica de manera oportuna, se podrá 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 de los Servicios, 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.

g. Si el Cliente instala en el Predio con Servicio alguna antena o sistema de amplificación de señal para usar en conexión con el equipo de comunicación que interfiere con los Servicios, la Compañía no estará obligada a distribuir una mejor señal al Predio con Servicio que la más alta calidad que pueda proveerse sin costo adicional para la Compañía como resultado de dicha interferencia, hasta el momento en que se elimine la interferencia.

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 garantiza que es el dueño del Equipo del Cliente o que tiene la autoridad de darnos acceso al Equipo del Cliente. Debe llamar a nuestro Departamento 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 obligación alguna 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 LIBERTY, 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. LIBERTY NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS DIRECTOS, INDIRECTOS, INDEMNIZACIÓN TRIPLE POR CONCEPTO DE DAÑOS, PUNITIVOS, EJEMPLARIZANTES, O CONSECUENTE, ASÍ COMO POR PÉRDIDAS O INCONENIENCES 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), Liberty utiliza 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 Liberty. 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 Liberty, en el ejercicio de su discreción, determinara que no puede proveer los Servicios 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 Liberty debido a tal interrupción de servicio(s).

5. Créditos por Interrupción en los Servicios. En ocasiones, Liberty 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 podrán hacerse por correo, vía teléfono, a través de nuestra página de Internet o en nuestros Centros de Servicio al Cliente. Luego del análisis correspondiente de la solicitud y los récords del Sistema, Liberty 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 o más sin Servicio. El Cliente deberá presentar cualquier solicitud de crédito por interrupción de servicios ante Liberty dentro de un término de treinta (30) días contados a partir del comienzo de la interrupción al servicio. No obstante, el Cliente tendrá la obligación de notificar a Liberty sobre la interrupción del Servicio, ya sea vía comunicación telefónica o mediante visita a Liberty, dentro de un término de tres (3) días contados 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, falta de pago o violación de los términos y condiciones del Contrato por parte del Cliente.

De ninguna manera Liberty acreditará una cantidad superior a la tarifa mensual facturada por el(los) Servicio(s). Bajo ninguna circunstancia seremos responsables por algún fallo o interrupción de Servicio, 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, desastres naturales, interrupciones al servicio eléctrico, cortes de cable/fibra, disturbios civiles, actos terroristas, acción o inacción de las autoridades gubernamentales o cualquier otra causa imprevista y fuera del control de Liberty.

6. Uso de Servicios. Usted se compromete a utilizar el(los) Servicio(s) solamente según se especifica en este Contrato, Orden de Trabajo y/o Solicitud de Servicio o que de otra manera haya sido autorizado por escrito por Liberty. No utilizará el Equipo de la Compañía en ningún momento en una dirección que no sea la del Predio con Servicio sin nuestra autorización previa y por escrito. Usted acuerda y representa que no revenderá ni permitirá que otro revenda nuestro(s) Servicio(s) o la capacidad del sistema, 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, https://business.libertypr.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). La violación de alguna parte de esta sección del Contrato es causa para la terminación inmediata de este Contrato o la suspensión inmediata del Servicio, a discreción de la Compañía, además de cualquier otro derecho que la Compañía pueda tener.

7. Depósito. Liberty 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. Liberty también puede exigir al Cliente que otorgue un depósito por el uso de los convertidores 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. El depósito generará intereses conforme con las leyes vigentes. 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 a 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, tarifas y/o cargos regulatorios y otros cargos según establecidos en su factura. Para más información acerca de sus tarifas actuales, llámenos o refiérase a nuestra página de Internet https://business.libertypr.com. No todas las tarifas y/o cargos regulatorios aplican a todo(s) Servicio(s).

b. Liberty le proveerá el(los) Servicio(s) de acuerdo al 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 veinte (20) 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 mi.libertypr.com 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 MiLiberty, 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 mi.libertypr.com 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 al método de facturación seleccionado. En ese caso, la factura demostrará el pago realizado desde su cuenta.

d. De no pagar dentro del término de treinta (30) días desde la Fecha de Facturación, se le cobrará un cargo administrativo por demora ("Cargo por Demora"). De continuar sin pagar por veinte (20) días adicionales, Liberty 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(s). 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 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 Servicio(s) treinta (30) días después del cambio se considerará su aceptación a dicho cambio.

10. Término. Si usted se ha suscrito a un Contrato anual o por dos (2) años, estará sujeto a la Sección 10(a) de este Contrato. Si usted se ha suscrito a un Contrato mensual, estará sujeto a la Sección 10(b) de este Contrato. Por favor refiérase a su Orden de Servicio y/o su Solicitud de Servicio Comercial para el Término de este Contrato.

a. Contrato anual o por dos (2) años: Usted acuerda que el término de duración de su Contrato será doce (12) o veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de instalación y activación (el "Término"), según se especifica en su Orden de Trabajo y/o Solicitud de Servicio. 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 a 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 11 para más detalles. Además, el Cliente entiende que al vencer el término original, 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 solicitar 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 11 para más detalles sobre Cancelaciones por el Cliente.

b. Contrato mensual: Usted acuerda que el término de su Contrato será de un 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 11 para más detalles sobre Cancelaciones por el Cliente.

c. Instalación por cuenta propia (en inglés, "Self-Install"): Si usted instala el Equipo de la Compañía por cuenta propia, los cargos por Servicios comenzarán a partir de lo que suceda antes entre (1) el día en que usted recoge el Equipo de la Compañía en una de sus localidades o tiendas; (2) el día en que usted instala sus Servicios; o (3) el día en que su orden de los Servicios se procese internamente, en el caso de que no haga falta Equipo de la Compañía para ofrecer los Servicios, o algunos días después de que se le envíe el Equipo de la Compañía.

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):

i. El cliente tiene más de treinta (30) días de atraso con respecto a cualquier pago requerido a continuación;

ii. 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. Liberty 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, Liberty podrá informar a las agencias que emiten informes de crédito sobre el pago tardío y las cantidades adeudadas hasta la fecha. Por último, Liberty 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:

i. 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;

ii. 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. Liberty 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 del Negociado de Telecomunicaciones (Reglamento Número 8065 del 31 de agosto de 2011):

a. Alcance del procedimiento: Este procedimiento aplica a disputas que pudieran surgir entre Liberty 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:

i. Reclamaciones relacionadas a servicios: Se podrán hacer por escrito enviando su reclamación a (1) PO Box 192296, San Juan, Puerto Rico 00919 Att. Dispute and Claims Department; (2) al fax 787-355-9804; (3) enviando un correo electrónico a servicio@libertypr.com; (4) por vía telefónica llamando al 1-787-355-3535; o (5) en persona, acudiendo a nuestros Centros de Servicio al Cliente.

ii. Objeciones de factura mensual: Usted tendrá veinte (20) días contados a partir de la Fecha de Facturación para presentar su objeción, lo cual podrá hacer por escrito enviando su objeción a (1) PO Box 192296, San Juan, Puerto Rico 00919 Att. Dispute and Claims Department; (2) al fax 787-355-9804; (3) a servicio@libertypr.com; (4) por vía telefónica llamando al 1-787-355-3535; o (5) en persona, acudiendo a nuestros Centros de Servicio al Cliente. USTED TENDRÁ QUE REALIZAR UN "PAGO PARCIAL" POR LA CANTIDAD QUE NO SEA OBJETO DE DISPUTA. LIBERTY DEBE RECIBIR ESTE PAGO ANTES DE TREINTA (30) DÍAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE FACTURACIÓN PARA EVITAR EL CARGO POR DEMORA QUE SE APLICA TREINTA (30) DÍAS DESPUÉS DE LA FECHA DE FACTURACIÓN Y LA DESCONEXIÓN QUE SE REALIZA VEINTE (20) DÍAS DESPUÉS DE QUE SE VENZAN LOS PRIMEROS TREINTA (30) DÍAS. ADEMÁS, LA COMPAÑÍA NO COMENZARÁ LA INVESTIGACIÓN DE SU OBJECIÓN A LA FACTURA, NI RECONOCERÁ LA OBJECIÓN, HASTA QUE USTED PAGUE LOS CARGOS NO OBJETADOS Y CUALQUIER OTRO CARGO FUTURO NO OBJETADO EN EL QUE USTED INCURRA MIENTRAS LA OBJECIÓN ESTÁ PENDIENTE DE SER RESUELTA. Liberty 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 PO Box 192296 San Juan, PR 00919-2296, 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 comercial y cualquier otro donde se le pueda conseguir. Dentro de un periodo de veinte (20) días de haber recibido la Solicitud de Reconsideración, Liberty le notificará el resultado de la misma. 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 la Negociado, Liberty podrá suspender o desconectar el Servicio(s).

d. Tercera Fase - Revisión por el Negociado: Usted como querellante tiene derecho a solicitar al Negociado de Telecomunicaciones que revise la adjudicación de Liberty de la reclamación. Toda Solicitud de Revisión deberá presentarse ante el Negociado dentro del término improrrogable de treinta (30) días calendario desde la notificación de la determinación final de

Liberty. La Solicitud de Revisión puede enviarse por correo al Negociado a la siguiente dirección: Ave. Roberto H. Todd #500, Parada 18 Santurce, San Juan, PR 00907-3941; presentarse personalmente en el Negociado durante horas laborables; o presentarse mediante medios electrónicos a la dirección del Negociado radicaciones@jrtpr.pr.gov. Para más información, se puede comunicar con el Negociado al (787) 756-0804 y 1-866-578-5500. Usted debe certificarle a el 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 Liberty 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 Liberty respecto a la Solicitud de Reconsideración (Segunda Fase), usted podrá presentar su solicitud de revisión ante el Negociado dentro de los seis (6) meses (Tercera Fase), a partir del plazo dispuesto para la notificación del resultado de la Solicitud de Reconsideración.

13. Procedimiento de Arbitraje Vinculante.

a. FAVOR LEER ESTA SECCIÓN CUIDADOSAMENTE. REQUIERE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS POR MEDIO DE ARBITRAJE EN VEZ DE EN JUICIOS ANTE LOS TRIBUNALES. EL ARBITRAJE ES FINAL Y VINCULANTE Y SUJETO A REVISIÓN JUDICIAL MUY LIMITADA.

b. Si usted tiene una Disputa, según se define más adelante, con Liberty que no puede ser resuelta por medios informales y que no está dentro de la jurisdicción de el Negociado de Telecomunicaciones a través del procedimiento de resolución de disputas explicado en la sección 12 de este Contrato, usted o la Compañía podrá elegir arbitrar dicha Disputa de acuerdo con los términos de este Procedimiento de Arbitraje en vez de litigar la Disputa ante un tribunal. Arbitraje significa que usted tendrá una vista justa ante un árbitro neutral en lugar de ante un juez o jurado en un tribunal. El descubrimiento de prueba en un procedimiento de arbitraje podría ser limitado. Un tribunal puede, en ocasiones limitadas, revisar una adjudicación emitida por un árbitro. Al aceptar este Procedimiento de Arbitraje, puede estar renunciando a derechos constitucionales o estatuarios.

c. **Acuerdo:** Este Procedimiento de Arbitraje establece las condiciones y los procedimientos relacionados a la resolución mediante arbitraje de cualquier reclamación y/o disputa, según se define más adelante, que puedan surgir entre usted y Liberty. Esto significa que si cualquiera de las partes elige el arbitraje, ni usted ni Liberty tiene el derecho a presentar una acción legal y/o litigar en primera instancia ante cualquier tribunal. Como parte de los requerimientos aquí dispuestos, su capacidad de participar en una acción de clase está limitado.

d. **Derecho a optar por salir:** USTED PUEDE OPTAR POR SALIR DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE (CON EXCEPCIÓN DE LA SUBSECCIÓN TITULADA RENUNCIA A ACCIÓN DE CLASE Y OTRAS RESTRICCIONES) NOTIFICÁNDOLE A LIBERTY SU INTENCIÓN DENTRO DE UN PLAZO DE TREINTA (30) DÍAS DESDE QUE RECIBA ESTE CONTRATO POR PRIMERA VEZ. PODRÁ OPTAR POR SALIR MEDIANTE CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES OPCIONES (FAVOR DE INCLUIR SU NOMBRE,

DIRECCIÓN, NÚMERO DE CUENTA Y LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO QUE USÓ PARA INSCRIBIRSE EN SU CUENTA DE LIBERTY): (1) EL ENVÍO DE UNA CARTA EN LA QUE DECLARE SU INTENCIÓN DE RECHAZAR ESTA DISPOSICIÓN DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS A LIBERTY EN LIBERTY COMMUNICATIONS OF PUERTO RICO LLC, DEPARTAMENTO LEGAL, P.O. BOX 192296 SAN JUAN, PR 00919-2296; O (2) EL ENVÍO DE UN CORREO ELECTRÓNICO EN EL QUE DECLARE SU INTENCIÓN DE RECHAZAR ESTA DISPOSICIÓN DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS A ARBITRATIONOPTOUT@LIBERTYPR.COM. OPTAR POR SALIR NO AFECTARÁ NINGUNO DE LOS OTROS TÉRMINOS DE ESTE CONTRATO CON LIBERTY Y USTED PODRÁ CONTINUAR SIENDO CLIENTE DE LIBERTY. SI USTED HA OPTADO POR SALIR DE ESTA DISPOSICIÓN DE ARBITRAJE ANTERIORMENTE, NO SE LE REQUERIRÁ VOLVER A HACERLO.

e. Renuncia a acción de clase y otras restricciones: Las partes en el arbitraje deben ser nombradas individualmente. No habrá derecho o autoridad para que una querella se arbitre o se litigue en un pleito de clase, se consolide o que la reclamación sea presentada en una supuesta capacidad representativa a nombre de otros. El árbitro solo tendrá autoridad para entender y resolver Disputas entre usted y la Compañía.

f. Ley Aplicable: Este Procedimiento de Arbitraje Obligatorio se regirá por la Ley Federal de Arbitraje, 9 USC. §§1-16, según pueda ser enmendada ("FAA"), y los reglamentos correspondientes y aplicables. Este Procedimiento de Arbitraje sobrevivirá la cancelación del Contrato.

g. Definiciones: Según se utiliza en este Acuerdo, el término "Disputa" significa cualquier disputa, reclamación o controversia – de cualquier clase o naturaleza – entre usted y Liberty que surja de o en relación con el(los) Servicio(s) o el Contrato de Servicio Comercial, ya sea basado en un contrato, estatuto, reglamento, ordenanza, daños y perjuicios (incluyendo, pero no limitado a, fraude, falsa representación, inducción fraudulenta, negligencia o cualquier otro daño intencional) o cualquier otra teoría legal o en equidad, incluyendo la validez, aplicabilidad o alcance de este Contrato o de la cláusula de renuncia a la acción de clase. "Disputa" también incluye las reclamaciones y/o disputas por o en contra de cualquier tercero con relación a la provisión o prestación de cualquier producto, servicio o beneficio en relación con el(los) Servicio(s) (incluyendo, pero no limitado a los terceros que utilicen o accedan el(los) Servicio(s), las agencias de cobro y de todos sus agentes, empleados, directores y representantes) si y solo si, la tercera parte se denomina como coparte con usted o nosotros (o un reclamo con o contra usted o nosotros), en relación con una reclamación por usted o nosotros contra los otros. Tal como se utiliza en este Procedimiento de Arbitraje, los términos "usted" y "nosotros" incluye también cualquier corporación matriz, o en su totalidad o en la de la mayoría de sus filiales, afiliados, los titulares de licencias, predecesores, sucesores, cesionarios, cualquier comprador de cuentas, todos los agentes, empleados, directores y representantes de cualquiera de los anteriores, y cualquiera de los terceros que utilicen o de cualquier producto, servicio o beneficio. El término "Disputa" y/o "Reclamación" tendrá el significado más amplio posible que sea ejecutable.

h. Procedimiento de Arbitraje: Si usted o Liberty elige resolver su Disputa mediante arbitraje, la parte que inicie el arbitraje seleccionará la siguiente organización de

arbitraje, la cual aplicará las reglas adecuadas de reclamaciones de clientes para arbitrar la Disputa:

American Arbitration Association ("AAA")
335 Madison Ave., Floor 10
New York, NY 10017-4605
1(800)778-7879 www.adr.org

La FAA, y no las leyes estatales de arbitraje, regirán el procedimiento de arbitraje de todas las Disputas. El proceso de arbitraje se regirá por las Reglas de Arbitraje Comercial y los Procedimientos Suplementarios para Disputas Relacionados con los Consumidores de la AAA que estén en vigor cuando se inicie el arbitraje (colectivamente, "Reglas de la AAA"). Las reglas de la AAA están disponibles en su sitio web en www.adr.org o llamando por teléfono al 1-800-778-7879. Sin embargo, las leyes federales o las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico aplicables proveerán el derecho sustantivo que regirá cualquier Disputa. Cualquier ley de arbitraje del Estado Libre Asociado de Puerto Rico no será aplicable bajo esta disposición de Arbitraje. Si existiera un conflicto entre este Procedimiento de Arbitraje y las Reglas de la AAA, las reglas que se incluyen en este Contrato serán aplicables. Si existiera un conflicto entre este Procedimiento de Arbitraje y otros términos en el Contrato, este Procedimiento de Arbitraje regirá.

Un solo árbitro resolverá la Disputa. El árbitro honrará las reclamaciones de privilegio reconocidas por ley y tomará pasos razonables para proteger la información de la cuenta del cliente y otra información propietaria o confidencial, incluyendo, a solicitud de la parte, el uso de órdenes protectoras para prohibir divulgación fuera del arbitraje.

El árbitro hará su adjudicación por escrito pero no estará requerido a proveer una exposición de los motivos a menos que usted o Liberty la requiera, en cuyo caso, el árbitro proveerá una exposición breve de los motivos para su adjudicación. Si el árbitro otorga una adjudicación de más de $5,000.00, cualquiera de las partes puede apelar dicha decisión ante un panel constituido por tres árbitros administrado por la AAA. Los miembros de este panel de tres árbitros serán seleccionados de acuerdo a las Reglas de la AAA. La parte que desee apelar la decisión del árbitro inicial tendrá un término de treinta (30) días desde la fecha de registro de la adjudicación final para presentar una notificación de apelación por escrito ante la AAA. La AAA entonces le notificará a la otra parte que la adjudicación inicial ha sido apelada. El panel de tres árbitros emitirá su decisión dentro del término de ciento veinte (120) días a partir de la fecha de la notificación de apelación. La decisión del panel de tres árbitros será final y firme, excepto por cualquier derecho apelativo que exista bajo la FAA.

i. Restricciones en el Arbitraje: TODAS LAS DISPUTAS CUBIERTAS POR ESTE PROCEDIMIENTO DE ARBITRAJE DEBEN SER PRESENTADAS Y SOMETIDAS A ARBITRAJE NO MÁS TARDE DE UN (1) AÑO A PARTIR DE LA FECHA EN QUE LA PARTE AFECTADA HAYA ADVENIDO EN CONOCIMIENTO, O DESDE LA FECHA EN QUE DEBÍA HABER ADVENIDO CONOCIMIENTO, DE LA ACCIÓN U OMISIÓN QUE DA LUGAR A LA DISPUTA. EL NO PRESENTAR LA DISPUTA A ARBITRAJE DENTRO DE UN (1) AÑO ES UN IMPEDIMENTO ABSOLUTO A LA PRESENTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE ARBITRAJE O CUALQUIER OTRA ACCIÓN LEGAL EN CUALQUIER FORO BASADO EN ESA DISPUTA. Bajo esta sección, una disputa se considerará sometida a

arbitraje en la fecha en que se presente la petición de arbitraje ante la AAA y con el envío de una copia de la petición a la Compañía de acuerdo con la Sección 20 de este Contrato.

j. Lugar del arbitraje y pago de honorarios y costas de arbitraje: El arbitraje se celebrará en San Juan, Puerto Rico. Al recibir su solicitud de arbitraje por escrito, Liberty pagará el cargo de radicación de arbitraje y los costos y gastos del árbitro. Usted será responsable por cualesquiera costos adicionales en los que usted incurra durante el arbitraje, lo que incluye, pero sin limitarse a, sus honorarios de abogados o peritos. En caso de que una de las partes decida presentar un recurso de apelación ante un panel de tres árbitros, la parte prevaleciente de la apelación tendrá derecho a recuperar todos los honorarios de abogados y costos razonables incurridos en dicha apelación.

k. Separabilidad: Si se determinara que alguna cláusula de este Procedimiento de Arbitraje fuera ilegal, dicha cláusula se separará del presente Procedimiento de Arbitraje, y al restante se le dará completa fuerza y vigor. Si se encuentra que la cláusula de renuncia a la acción de clase es ilegal o no ejecutable, el presente Procedimiento de Arbitraje no será ejecutable y la Disputa será adjudicada por un tribunal o por el Negociado de Telecomunicaciones de Puerto Rico. En caso que se determinara que este Procedimiento de Arbitraje fuera ilegal o no ejecutable en su totalidad, por cualquier razón, o si se presentara una reclamación en una Disputa que esté excluida de este Procedimiento de Arbitraje, USTED Y LIBERTY ACUERDAN RENUNCIAR, AL MÁXIMO ALCANCE QUE EN DERECHO PROCEDA, AL DERECHO A UN JUICIO POR JURADO Y A PLEITOS DE CLASE.

l. Exclusiones para reclamaciones de cuantías menores, reclamaciones del Negociado de Telecomunicaciones y otras reclamaciones:

i. Usted y la Compañía acuerdan que cualquier reclamación presentada por usted o la Compañía que no esté o se agregue a la reclamación de cualquier otro suscriptor, y cuya cantidad en controversia quede dentro de la jurisdicción de un tribunal que se limita a la adjudicación de reclamaciones menores, no estará sujeta a arbitraje.

ii. Las reclamaciones en las que la cantidad en controversia se estime en menos del costo de las tarifas de la AAA, disputas relacionadas con la propiedad intelectual de la Compañía y reclamaciones relacionadas con el robo de su servicio no estarán sujetas al arbitraje.

iii. Todas las reclamaciones que estén bajo la jurisdicción del Negociado de Telecomunicaciones no estarán sujetas a arbitraje y se presentarán en la Junta a través del procedimiento formal de resolución de disputas de la Sección 12 de este Contrato.

14. 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. El Cliente declara y garantiza que la persona que ejecuta este Contrato es un representante debidamente autorizado del Cliente y tiene plena autoridad para vincular al Cliente.

15. 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.

16. 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, www.libertypr.com o en nuestros Centros de Servicio al Cliente. Usted acuerda leer y hacer referencia a dichos términos y condiciones adicionales.

17. Modificaciones. Liberty 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 Departamento 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, www.libertypr.com y en nuestros Centros de Servicio al Cliente.

18. 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.

19. 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).

20. Cómo Comunicarse con Nosotros. Para cualquier preguntas o notificaciones requeridas en relación con el presente Contrato, se puede comunicar con nosotros a:

Liberty Communications of Puerto Rico LLC
PO Box. 192296
San Juan, PR 00919
Att. Departamento Legal

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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: actos de Dios, desastres naturales, caso fortuito, 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.

25. 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 del Predio con Servicio. Podremos transferir nuestros derechos y obligaciones bajo el presente Contrato libremente con o sin notificación. Si usted solicita una transferencia de su cuenta, Liberty 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” or “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.

26. FACTURACIÓN POR EL USO

a. Cargos por llamada y por llamada medida. Los planes de llamadas facturados en base a una tarifa fija mensual pueden no incluir ciertos tipos de llamadas. Estos tipos de

llamadas serán cobrados por llamada (por ejemplo, servicios de operador) o por una base medida (por ejemplo, llamadas internacionales). Para propósitos de facturación, una llamada medida comienza cuando el operador de la parte receptora devuelve la señalización a nuestra red de que la llamada ha sido respondida y finaliza cuando una de las partes desconecta la llamada. Las llamadas medidas se graban en minutos completos, con minutos parciales redondeados hasta el siguiente minuto completo. Si el cargo calculado para una llamada medida incluye una fracción de un centavo, la fracción se redondea al centavo entero más cercano. Contáctenos para obtener información sobre los cargos por llamada. Si usted cree que el Servicio se ha utilizado con fines fraudulentos, contrario a la ley o en violación de este Contrato, o por cualquier otro motivo consistente con los términos de la ley o este Contrato, puede solicitar a la Compañía que bloquee todas las llamadas (larga distancia) desde la red. 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 antes de que solicite a la Compañía que bloquee las llamadas.

b. Cargos de terceros. Los Servicios de Voz pueden permitirle acceder información y a otros proveedores de servicios (por ejemplo, servicios accesibles a través de los números 800, 888, 877 y 900) y otros proveedores externos. Usted reconoce que puede incurrir en cargos con dichos proveedores que son independientes y aparte de las cantidades que cobra la Compañía. Usted acepta que todos los cargos a nombre de terceros, incluidos 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.

27. 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 20 de este Contrato.

a. Dirección correcta: Para que sus llamadas al 911/E911 se puedan dirigir apropiadamente a los servicios de emergencias, tenemos que tener la dirección correcta de su 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. En la Solicitud de Servicio inicial o una posterior, el Cliente debe solicitar la asignación

de números de Información de Ubicación de Emergencia y proporcionar información de ubicación dentro de un entorno multiarrendatario para cada número exactamente como debería aparecer al operador de la llamada 911. El Cliente es el único responsable de programar su sistema telefónico para asignar cada ubicación a uno de estos números, y para actualizar el sistema según sea necesario para reflejar movimientos o adiciones de estaciones dentro del Predio con Servicio. El Cliente reconoce y entiende que es el único responsable, y no la Compañía, de garantizar que identifique y cumpla con las leyes que exigen la provisión de información específica sobre la ubicación y el no hacerlo constituye un incumplimiento con este Contrato. 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.

28. 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 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, PENAS, 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).

29. Uso Aceptable y Restricciones de Uso adicionales. Salvo que se estipule lo contrario en los Términos y Condiciones Generales, el Servicio de Voz solo se pueden utilizar en el Predio con Servicio donde la Compañía instala dicho servicio. El Cliente entiende y reconoce que si el Cliente intenta instalar o usar el Equipo de la Compañía o el Servicio de Voz en otra ubicación, el Servicio de Voz, que incluye pero no se limita al 911/E911, puede dejar de funcionar o funcionar incorrectamente. Se considerará una violación material de este Contrato si el Cliente mueve el Servicio de Voz a otro lugar sin notificar primero a la Compañía. El Cliente acepta expresamente no utilizar el Servicio de Voz para marcado automático ("auto-dialing"), desvío de llamadas continuo o extenso, telemercadeo (incluyendo, pero sin estar limitado a, entre otras, solicitudes caritativas, políticas o encuestas), *broadcasting* o *blasting* por fax o correo de voz, o para cualquier otro uso que resulte en un uso excesivo inconsistente con patrones estándares de llamadas comerciales. Si la Compañía determina, a su entera discreción, que el uso de sus Servicios de Voz por parte del Cliente es excesivo o infringe de algún otro modo este Contrato, la Compañía se reserva el derecho, entre otras cosas, de (i) rescindir o modificar los Servicios de inmediato y sin previo aviso y (ii) evaluar los cargos adicionales por cada mes en que se produjo un uso excesivo. Además, podemos suspender la cuenta o cuentas involucradas y/o bloquear llamadas de larga distancia que potencialmente violen este Contrato. Usted autoriza y consiente expresamente a que la Compañía y sus proveedores cooperen con (i) las autoridades de orden público en la investigación de presuntas violaciones de ley, y (ii) otros proveedores de redes o servicio para hacer cumplir este Contrato. Al cerrar su cuenta de Servicio, la Compañía está autorizada a eliminar cualquier correo de voz asociado con su cuenta (y cualquier cuenta secundaria). La falta de la Compañía o sus proveedores para hacer cumplir este Contrato, por el motivo que sea, no debe interpretarse como una renuncia al derecho a hacerlo en cualquier momento. Usted acepta que si alguna parte de este Contrato se considera inválida o no ejecutable, esa parte se interpretará de conformidad con la ley aplicable de la mejor manera posible, y las partes restantes se mantendrán en pleno vigor y efecto.

30. 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 el Predio con Servicio.

b. MTA: Para utilizar el Servicio de Voz, necesitará también un adaptador de terminal multimedios (MTA, por sus siglas en inglés) certificado por nosotros como compatible con el(los) Servicio(s). Puede alquilarnos un MTA nuestro, en cuyo caso constituirá Equipo de la Compañía. Podremos permitirle usar el(los) Servicio(s) con un MTA que usted haya comprado, en cuyo caso el MTA constituirá Equipo del Cliente. Dependiendo de la disponibilidad en su área, podría tener la opción de instalar el MTA por cuenta propia, o de pedir que nosotros lo instalemos por usted. Usted acuerda mantener el MTA 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; grilletes electrónicos 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"); 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 INCOMPATABILIDAD 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.

31. Servicios de Rastreo de Llamada.

La Compañía proporcionará el servicio de rastreo de llamada ("Rastreo") a solicitud de sus clientes o de Agencias de Orden Público. El servicio de Rastreo le protege contra el acoso de otra persona, rastreando el número. El Rastreo inicia automáticamente un rastreo de la última llamada recibida. Puede utilizar esta funcionalidad para rastrear llamadas ilegales o amenazantes por las que usted se sienta alarmado, asustado o acosado. Su teléfono está equipado para Rastreo de llamada, simplemente presione *57 para activar el servicio. Cargos y tarifas por usar el Servicio de Rastreo pueden variar.

Si el Cliente solicita o activa (mediante el código de marcación especial) un Rastreo de llamada, la Compañía llevará a cabo el Rastreo de llamada para el Cliente. El Cliente debe notificar inmediatamente al Departamento de Servicio al Cliente de la Compañía que ha activado el Servicio de Rastreo de llamada. Sin embargo, la Compañía no dará a conocer al Cliente el resultado de un Rastreo de llamada. La Compañía deberá consultar con la Agencia de Orden Público apropiada toda la información capturada por el Rastreo e indicará al Cliente que deberá trabajar directamente con la referida Agencia.

La información obtenida del Rastreo de llamada solo estará disponible para Agencias de Orden Público mediante un *subpoena* válida u otra autorización legal válida. El *subpoena* o autorización legal debe ser por escrito, a menos que exista una situación de emergencia, que es aquella situación que presenta un riesgo inminente de grave daño corporal, muerte o secuestro.

SI USTED ES UN CLIENTE QUE ESTÁ CONFRONTANDO UNA EMERGENCIA,

<u>LLAME AL 911</u> INMEDIATAMENTE, NO LLAME A LA COMPAÑÍA.

32. Bloqueo de Identificación de Llamadas. El Bloqueo de Identificación de Llamadas evita que su número de teléfono se entregue a quien recibe la llamada. No bloquea el envío de información cuando se llaman a ciertos números de teléfono, como 911, 800/888 o 900. Las palabras "Privado" o "Anónimo" aparecen en la unidad de visualización o en la pantalla del teléfono cuando está activo el Bloqueo de Identificación de Llamadas.

El Bloqueo de Identificación de Llamadas puede proporcionarse por llamada. El Bloqueo de Identificación de Llamadas por llamada se proporciona automáticamente en todas las líneas de acceso en el área de servicio sin costo adicional. Si está disponible, el Cliente puede optar por solicitar Bloqueo de Identificación de Llamadas por línea, que puede estar sujeto a cargos recurrentes y no-recurrentes adicionales.

33. 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.

34. 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 MTA 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 MTA. 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 MTA 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 MTA 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 Liberty, sujeto a cualquier cargo por terminación temprana, y tramitar la orden de trasferencia a través de su nuevo proveedor de servicios. El solicitar un servicio de otro proveedor y la transferencia o portabilidad de su número con Liberty 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 subscriba al Servicio de Internet de la Compañía.

35. 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.

36. Instalación de equipos y programación ("software"). Instalaremos un módem 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 sus Servicios 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).

37. 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 de Liberty para Clientes Comerciales, 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.libertypr.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.

38. 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 solicitación con respecto a productos o servicios, utilizando los Servicios 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.

39. 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 de la planta de cable coaxial, 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 *modem* (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 mi.libertypr.com. 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.

40. 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 viruses. 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 viruses 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 sensitiva 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 Servicio, 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 VIDEO

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

41. Límites de redistribución. El Cliente reconoce y acepta que la Compañía no tiene el derecho absoluto de distribuir a establecimientos comerciales programación *pay-per-view* (incluyendo ciertos eventos deportivos) y ciertos servicios de video *premium*. Por lo tanto, el Cliente acepta que no exhibirá ni ayudará en la exhibición de dicha programación a menos que esté explícitamente autorizado, por adelantado y por escrito, por la Compañía y el distribuidor del programa o evento correspondiente. Al solicitar dicha autorización explícita, el Cliente acepta identificarse como un establecimiento comercial. El Cliente no autorizará ni autorizará a ninguna otra persona, y deberá tomar todas las medidas razonables para evitar: (i) copiar, grabar, replicar, duplicar, alterar o fabricar grabaciones u otras reproducciones del servicio de video (o cualquier

parte del mismo); (ii) transmitir el servicio de video (o cualquier parte de este) por cualquier transmisión de televisión o radio o por cualquier otro medio o usar el servicio de video (o cualquier parte del mismo) fuera del Predio con Servicio. El Cliente reconoce que dicha duplicación o reproducción puede exponer al Cliente a sanciones penales en virtud de las leyes de derechos de autor y/o marcas comerciales aplicables. El Cliente acepta no mover ningún Equipo de la Compañía desde otra localización a ningún Predio con Servicio, o desde cualquier Predio con Servicio a cualquier otra ubicación. El Cliente además acepta no llevar a cabo ninguna actividad relacionada con la recepción no autorizada del servicio de video en cualquier Ubicación de Servicio.

42. Licencias adicionales. El Cliente no autorizará ni autorizará a otra persona a (i) cobrar un cargo por entrada o tarifa de admisión al Predio con Servicio durante la transmisión del servicio de video (o cualquier parte del mismo); (ii) permitir bailar, patinar u otras formas similares de entretenimiento o actividad física junto con la distribución del servicio video (o cualquier parte del mismo) a menos que el Cliente haya obtenido todas las licencias y autorizaciones necesarias de los propietarios de derechos de autor correspondientes (el Cliente reconoce y acepta que será el único responsable del pago de los cargos o tarifas relacionados con el mismo); o (iii) inserte cualquier anuncio comercial en el servicio de video, o interrumpa cualquier presentación del servicio de video para presentar cualquier anuncio comercial, excepto que se pueden hacer anuncios comerciales con respecto a bienes o servicios vendidos u ofrecidos al público en el Predio con Servicio, siempre y cuando ninguna persona o entidad, ni directa ni indirectamente, pague ninguna compensación (ya sea en dinero o en cualquier otra forma) por dichos anuncios, a menos que realícese base en un acuerdo escrito por separado que permita el *store-casting* o *adcasting*. El Cliente reconoce y entiende que el Cliente puede ser responsable por los cargos de licencias de música adicionales o de los derechos de autor de la música contenida en cualquiera o todos los Servicios, incluyendo, entre otros, el servicio de video.

43. Prestación del servicio: Solo Servicios de Video. El Servicio de Video, que incluye, entre otros, el servicio de HD DVR, es únicamente para comercios privados y no para uso en áreas públicas como bares, restaurantes, gimnasios o residencias privadas. Además, el Cliente reconoce y acepta que la Compañía tiene el derecho, en cualquier momento, de sustituir, sin aviso previo, programas específicos y determinar qué programación sustituta, si alguna, estará disponible. En cuanto al Servicio de Video únicamente, la Compañía puede, a su discreción, hacer adiciones, eliminaciones o modificaciones a su alineación de canales sin responsabilidad alguna para/con el Cliente o cualquier otra persona que reclame a través del Cliente. La Compañía no será responsable por no entregar cualquier programación a causa de la falla del programador en entregar o poner dicha programación a disposición de la Compañía o por cualquier otro motivo que esté fuera del control razonable de la Compañía.

44. Conjuntos Adicionales. El Cliente acepta no agregar conjuntos o alterar o eliminar cualquier parte del Equipo de la Compañía. Cualquier conexión no autorizada u otra alteración del servicio de video o Equipo de la Compañía será causa para la desconexión del Servicio aplicable, acción legal y la Compañía tendrá derecho a recuperar los daños, incluyendo, entre otros, el valor de cualquier Servicio obtenido ilegalmente, más los gastos razonables de cobro, incluyendo los honorarios razonables de abogados.

45. Equipos.

a. Decodificadores de televisión ("Set-top Boxes"): Puede ser que algunos modelos de televisores o Grabadores de Video Digital (DVR, por sus siglas en inglés) no puedan recibir todos los canales ofrecidos en nuestro sistema. Alquilamos decodificadores de televisión, y decodificadores de televisión CableCARD podrían estar disponibles para comprar en tiendas en algunas áreas. Si su servicio se recibe a través de un decodificador de televisión, puede ser que no pueda usar aplicaciones y funcionalidades especiales en los televisores y DVRs. Por ejemplo, algunos decodificadores de televisión podrían ser incompatibles con aplicaciones de televisores o DVR que le permiten visualizar un programa en un canal mientras simultáneamente grabe un programa en otro canal; grabar dos o más programas consecutivos que se transmitan en canales diferentes; o usar aplicaciones de generación y visualización de imágenes avanzadas tales como imagen en imagen ("Picture-in-Picture").

b. Decodificadores de televisión adicionales: Para sintonizar dentro de su hogar y de manera independiente televisores o dispositivos de difusión adicionales, podría requerirse un decodificador de televisión adicional para cada televisor. Le cobraremos una tarifa mensual por cada decodificador adicional agregado a su cuenta.

c. CableCARD: Puede alquilar una tarjeta de acceso condicional ("CableCARD") de nosotros. Usted otorga a Liberty y a nuestros agentes el derecho de insertar CableCARD y otro *hardware* en el Equipo del Cliente, enviar *software* y/o descargas al Equipo del Cliente e instalar, configurar, mantener, inspeccionar y actualizar el Equipo del Cliente. Además de las obligaciones de indemnización contenidas en este Contrato, los Clientes que utilicen el servicio de video acuerdan indemnizar y eximir a la Compañía de todas y cada una de las demandas, reclamos, demandas, costos de defensa, honorarios razonables de abogados, honorarios de testigos y demás gastos por reclamos relacionados o resultantes de la distribución y/o exhibición no autorizada del servicio de video, incluyendo, entre otros, programación de *pay-per-view* y servicios de video *premium.*

46. Descargas. Nos reservamos el derecho de alterar programación ("software") en el Equipo del Cliente, y de proveer contenido a los productos de DVR, mediante descargas periódicas. Haremos esfuerzos comercialmente razonables para programar estas descargas de manera que resulten en la menor interferencia o interrupción de sus Servicios posible.